



INSTITUTO UNIVERSITARIO AERONAUTICO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION
LICENCIATURA EN RECURSOS HUMANOS

PROYECTO DE GRADO

"Responsabilidad Social Empresaria en empresa de servicio profesional de limpieza Sollimp S.R.L, inicio de actividades".

Alumnos: Dimov, Lucas.
Escobar, Juan.

Docente Tutor: Singeser, Olga.

Índice

• Dedicatoria	3
• Agradecimiento	4
• Resumen del Proyecto de Grado	6
• Objetivos generales y específicos	7
• Justificación del trabajo	8
• Delimitación del trabajo	9
• Capítulo I	11
.1. Presentación de la organización	12
• Capítulo II	14
.1. Responsabilidad Social Empresaria	15
.2. Competitividad	17
.3. Prácticas laborales	20
.4. Desarrollo de los trabajadores	24
.5. Gestión medioambiental	30
.6. Grupo de interés	35
.7. Desarrollo sustentable	40
.8. ISO 26.000	46
• Capítulo III	54
.1. Metodología utilizada para la recolección de datos	55
.2. Análisis de datos	55
.3. FODA	66
.4. Conclusiones Generales	69
• Capítulo IV	71
.1. Propuesta de mejora N° 1	72
.2. Propuesta de mejora N° 2	79
.3. Propuesta de mejora N° 3	82
• Bibliografía	84
• Anexo	85

Queremos dedicarle el presente proyecto a nuestros familiares y amigos, por habernos acompañado en este proceso de crecimiento tanto personal como profesional.

Queremos agradecer profundamente a nuestras familias por brindarnos apoyo incondicional en esta etapa de nuestras vidas, por facilitarnos los medios para conseguir nuestros objetivos personales y por ser el sostén emocional de cada uno.

Así mismo, agradecer especialmente a Olga Singeser, nuestra tutora, por su paciencia y su predisposición en todo momento para el desarrollo del presente trabajo, siendo una parte fundamental del mismo.

Por último, agradecer a esta prestigiosa universidad y a todos sus profesores, por formar parte de nuestro aprendizaje, por brindarnos sus herramientas y experiencias para permitir nuestro desarrollo como futuros profesionales.

Gracias.

RESUMEN DEL PROYECTO DE GRADO

Nuestro proyecto consiste en la intervención a una empresa de servicios de limpieza de la ciudad de Córdoba, en la cual analizamos el nivel de responsabilidad social que la organización presenta tanto interna como externamente. El objetivo general radica en desarrollar una serie de actividades que permitan a la empresa tomar conciencia, mejorando los procesos de trabajo, el desarrollo de los empleados y los materiales que se utilizan, con el fin de asumir una actitud proactiva respecto al compromiso con la sociedad y cuidado del medio ambiente. De esta manera, se procedió a verificar las fortalezas y amenazas de la empresa respecto a la temática mencionada, entrevistando al personal jerárquico, operativo y administrativo, visitando las instalaciones de la empresa y analizando la manera en que se desarrollaban todos los procesos. Como consecuencia del análisis realizado, se plantean una serie de propuestas para modificar y eficientizar los aspectos que engloban a la responsabilidad social empresarial, en lo que respecta principalmente al bienestar y crecimiento de los trabajadores, el cuidado del medio ambiente y la satisfacción de los clientes.

OBJETIVOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

- Objetivo general: Crear y proponer un programa de Responsabilidad Social Empresaria, que permita a la empresa tomar conciencia y mejorar sus actividades, con el fin de asumir una actitud proactiva respecto al compromiso con la sociedad y al cuidado del medio ambiente.

- Objetivos específicos:

- Efectuar un análisis de la organización en su estructura, procesos, procedimientos y recursos con respecto a la RSE.

- Implementar actividades de RSE que logren comprometer a todos respecto al uso de elementos de seguridad, a una correcta manipulación de productos y al cuidado del medioambiente.

- Determinar el grado de participación de la empresa en acciones de RSE.

- Realizar acciones que promuevan el compromiso de la dirección de la empresa con todo lo que implica ser socialmente responsable.

- Detectar fallas en el uso de materiales de limpieza y el cuidado del medio ambiente.

- Identificar errores que pudiesen afectar la seguridad y salud del trabajador.

- Visualizar cambios que mejoren la relación humana interna de la empresa, fortaleciendo la equidad y la democracia participativa.

- Concientizar a los empleados sobre el uso de los productos y el impacto medioambiental, para generar una manipulación correcta de los mismos.

Como la RSE es muy abarcativa, dado que debe estar presente en toda la cadena de valor empresaria, nos centraremos en dos aspectos fundamentales de la misma: los aspectos ambientales y sociales. La empresa no cuenta con un programa de RSE, si bien realiza alguna actividad social de manera aislada, nuestra tarea consistiría en proponer a la empresa

un programa que le dé forma y consistencia a esa intención de mejorar en los aspectos sociales y ambientales.

A modo de aclaración, nos concentraremos en dos aspectos fundamentales de la RSE: los aspectos ambientales y los relacionados a la Higiene y Seguridad del trabajador. La empresa actualmente trabaja sobre estos temas mencionados aunque sin la profundidad correspondiente. Nuestra tarea consiste en desarrollar y proponer a la empresa actividades que le den forma y consistencia, mejorando los procesos que se utilizan en el presente.

Justificación del Trabajo

El presente Proyecto de Grado tiene como finalidad la implementación de actividades de Responsabilidad Social Empresaria, que le permitan a la empresa integrarse en un compromiso social, que ayude no sólo al bienestar de los trabajadores, sino también brindando un beneficio al cuidado del medio ambiente.

Se procura mejorar el desarrollo interno y externo de la organización, la comunicación, participación e integración de los trabajadores a la misma, y la concientización de los empleados sobre una nueva cultura que proteja el medio ambiente.

Al no contar con estas actividades, surge la necesidad de realizar esta intervención que posibilite mejorar la eficacia y eficiencia de la empresa.

Con esta nueva implementación, es necesario que desarrolle sus actividades teniendo en cuenta los tres aspectos fundamentales de la Responsabilidad Social Empresaria, tanto el económico como el social y ambiental.

Cabe destacar que el objetivo fundamental de este proyecto es el de proponer una serie de actividades y procesos de mejora para resolver las falencias, ofreciendo diferentes modificaciones a tareas realizadas diariamente y desarrollando nuevas, que permitirán generar una ventaja competitiva que mantenga a la organización entre las mejores del rubro.

En la actualidad, la mayoría de las empresas tienen como fin único el factor económico, la reducción de gastos y la búsqueda de sobrevivir a lo largo del tiempo de la manera más austera posible, y a la hora de organizar el trabajo, no se tienen en cuenta cuestiones como la salud del operario o la contaminación del medioambiente, sin tener presente que estas

cuestiones anteriormente mencionadas, si se las encara de la manera adecuada, en el mediano y largo plazo, arrojan resultados mucho más satisfactorios y positivos, que si no se las considera, como lo reconocen aquellas que procuran ser socialmente responsables.

Por otra parte debemos mencionar a la comunidad la cual, por el accionar incorrecto de las organizaciones, se ve afectada y deteriorada principalmente por la contaminación, por eso creemos que; el desarrollo de actividades que permitan a la comunidad conocer y participar con las mismas, la capacitación y creación de planes que mejoren el uso de productos químicos, el tratamiento diferencial de desechos, etc., haciendo que el medio ambiente comience a mejorar a raíz de estos cambios, con ello se lograría un beneficio de doble vía, tanto para la empresa como hacia la sociedad.

Delimitación del Trabajo

El presente Proyecto de Grado abordará las actividades que la empresa realiza en la Provincia de Córdoba, ya que los servicios que la organización presta, no sólo se desarrollan en la ciudad Capital de la misma, sino también en otras localidades del interior de la provincia de Córdoba, como Jesús María, Pilar y Malvinas Argentinas, entre otras.

El alcance afecta a todas las áreas, ya que actualmente no cuenta con un programa que permita mejorar las falencias:

- A nivel gerencial, el presente proyecto influye de manera directa, ya que el mismo supone una serie de cambios que se deben llevar adelante para poder solucionar sus problemas, y es esta área la que debe asumir un rol protagónico demostrando a través de sus actividades y decisiones que se debe realizar un cambio interno que repercuta en toda la organización.
- También en las áreas administrativas el Proyecto afectará los procedimientos que la misma se encarga de realizar.
- Y a nivel operativo, la influencia se centrará en el desarrollo de las tareas que los empleados operativos realizan, de acuerdo al uso de los insumos que utilizan para llevar adelante sus actividades y la adecuada utilización de los elementos de protección para el cuidado de la salud y seguridad del trabajador.

- En relación al alcance organizacional, difiere según los distintos niveles donde se encuentran los empleados, el presente trabajo tendrá una mayor influencia a nivel administrativo gerencial que a nivel operativo.
- Con respecto al alcance del presente trabajo en cuanto a la toma de decisiones, éste influirá significativamente en todas las áreas de la empresa, ya que actualmente la misma no cuenta con un programa de Responsabilidad Social Empresaria, que le permita llevar adelante una serie de actividades y procesos que modifique la situación actual antes detallada. El nivel gerencial, la base de las decisiones y quienes marcan el camino hacia donde se debe dirigir la organización, son quienes deben destacar la importancia de la RSE en la empresa. El nivel administrativo y operativo, llevan a la práctica las actividades y procesos propios del rubro, guiados por la gerencia y su toma de decisiones.

CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La organización en la cual intervendremos a través de nuestro proyecto de grado, la denominaremos SOLLIMP S.R.L (nombre ficticio para preservar la identidad de la organización). La misma se dedica a brindar servicios de limpieza a pequeñas y medianas empresas, oficinas, consorcios, call centers, centros comerciales, fábricas y finales de obra, entre otros.

Esta empresa fue fundada el 1º de Noviembre de 1999, contando inicialmente con 5 socios. Con el correr de los años 2 de los 5 socios quedaron a cargo de la empresa, fue abarcando nuevos servicios y buscando horizontes de mayor envergadura para su actividad. En el año 2005 con la empresa en crecimiento, se une a la misma un tercer socio, quedando conformado el directorio de la organización de esta forma, hasta la actualidad.

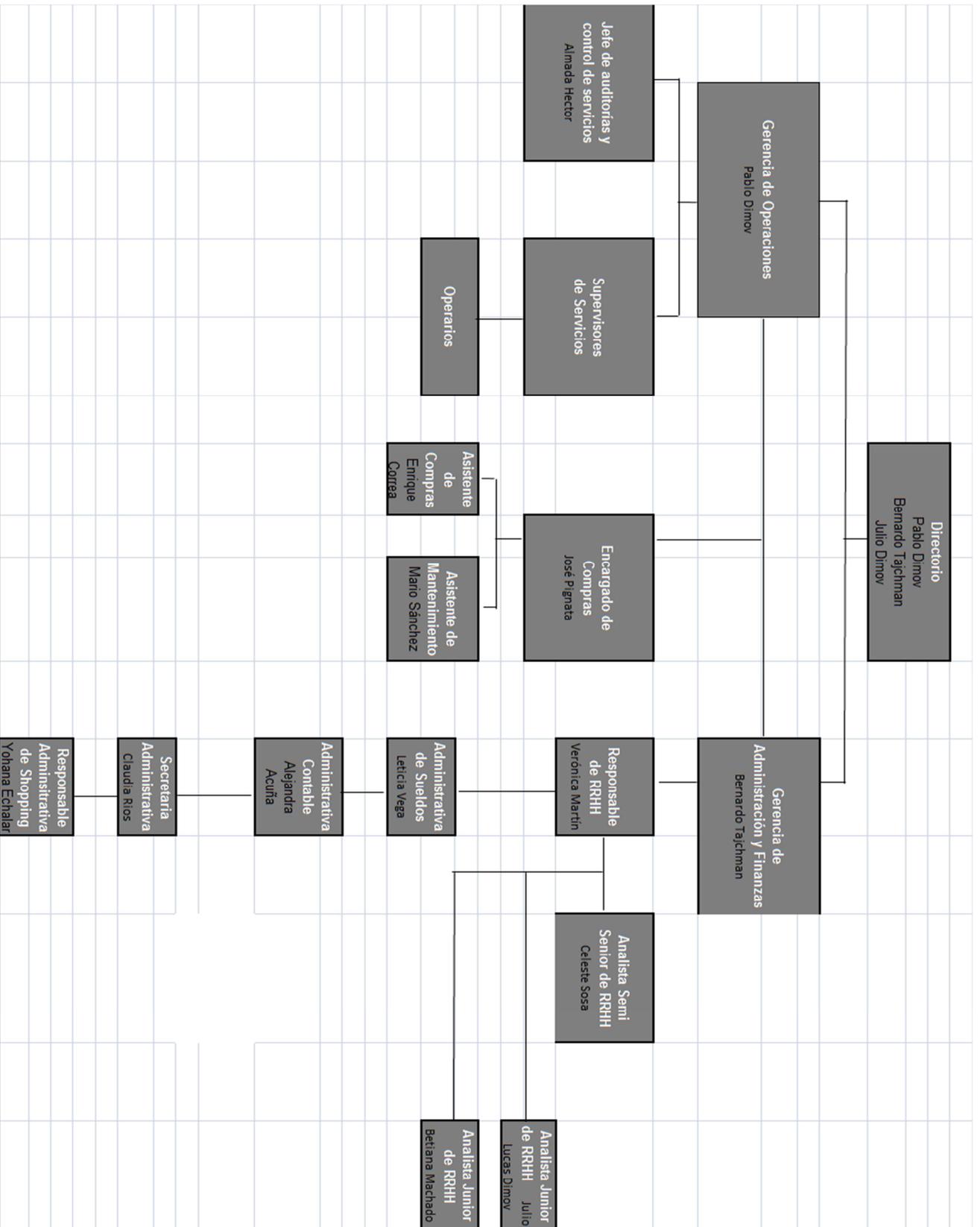
Su método de trabajo, consiste en la permanente actualización de sus empleados mediante el continuo entrenamiento del personal, incorporando la mejor tecnología posible en cuanto a sus equipamientos para poder satisfacer de la mejor manera a sus clientes cumpliendo con las normas vigentes. Estamos hablando de una organización de mediano tamaño que se caracterizan por tener unos 600 empleados aproximadamente, con una alta rotación de personal por cuestiones relacionadas con el tipo de servicio que se brinda; Su administración formada por un pequeño grupo de personas, en el que participan constantemente los 3 socios y que posee una escala jerárquica achatada y un alto grado de comunicación tanto horizontal como vertical

Misión

Alcanzar la excelencia en la atención al cliente, la calidad de los servicios prestados y la permanente formación de nuestro personal.

Visión

Ser la empresa número uno del país. Trabajar con procesos certificados, personal entrenado y tecnología aplicada para lograr los más altos resultados en la limpieza de las instalaciones de nuestros clientes, asegurando prácticas sustentables y con alto compromiso en el cuidado del medio ambiente.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Marco Teórico

Responsabilidad Social Empresaria:

La Responsabilidad Social Empresaria definida por Jorge Volpentesta trata "sobre los vínculos establecidos entre una sociedad (comunidad) y sus empresas y, en forma más concreta, sobre la responsabilidad que éstas tienen en su accionar como sujetos individuales dentro de esa comunidad o sociedad.". (Volpentesta, 2009, pág. 38)

Al hacer referencia a la RSE, la empresa adopta una forma de gestión enfocada en valores y la transparencia que produce la empresa en su accionar, comprometida con el cuidado del medioambiente y a la eficiencia en la cadena de abastecimiento, la preservación de sus clientes y el desarrollo social de la comunidad.

Las empresas pueden participar en la creación de modos de vida sostenibles, construcción de sociedades prósperas a través del desarrollo de sus negocios. Es necesario un trabajo en conjunto con el estado y la sociedad civil. Podemos considerarlo como un desafío multi-sectorial en el que participan las organizaciones con fines de lucro con su trabajo y producción, las sociedades civiles, sin fines de lucro, con su servicio voluntario y el estado con sus políticas de gobierno. Es fundamental tener en cuenta que la sociedad debe entender el significado de la Responsabilidad Social tomando en cuenta y aplicando la idea de co-responsabilidad por el presente y el futuro, y la co-evolución para la práctica de conductas responsables, un proceso conjunto de crecimiento de la sociedad, comparable a una especie de espiral abarcativa y ascendente en el espacio y el tiempo.

La RSE es un concepto complejo, el cual abarca una gran cantidad de temas y existen diferentes visiones acerca de su significado y alcance. Las decisiones y actividades que desarrollen las organizaciones tendrán un impacto tanto en la sociedad como en el medio ambiente, es responsabilidad de la organización que este comportamiento sea transparente y ético, que favorezca al desarrollo sostenible y al bienestar de la comunidad, tenga en cuenta a todas las partes interesadas que participan en la organización, cumplan con las leyes y que la organización esté integrada por completo.

La Responsabilidad Social Empresaria no solo modifica las condiciones de trabajo sino que a su vez también brinda una serie de ventajas que son importantes a la hora de analizar la inclusión de este tipo de gestión. Podemos destacar entre ellas la mejora en el desempeño financiero, la reducción de los costos operativos, mejorar la imagen y la reputación de la empresa, mejorar la lealtad de los consumidores, incrementar las ventas, mejorar la calidad del servicio brindado, mejorar la capacidad de contratar y retener empleados capaces y favorecer el acceso a capital; También mejora la gestión de riesgos detectándolos preventivamente, identificar y aprovechar mejor las oportunidades que brinda el mercado, motivar la innovación, se obtiene licencia social para producir, genera una mejor imagen y reputación que sus competidores, entre otros.

La gestión de la Responsabilidad Social Empresaria impacta de manera directa en la totalidad de la cadena de valor, tanto en las primarias como en las actividades de apoyo. Al aplicar esto, se intenta crear o lograr una ventaja competitiva para obtener un mejor resultado.

La Responsabilidad Social Empresaria no implica un costo extra que las empresas deben cubrir para poder lograr los objetivos organizacionales planteados, tampoco es dejar de lado las ganancias para atender cuestiones sociales o ambientales, solo se pretende que la empresa no maximice sus ganancias a cualquier costo, haciendo un incorrecto uso de los recursos, destruyéndolos o explotando los recursos humanos.

Cabe destacar, que la RSE no es simplemente una serie de prácticas aisladas que realiza la organización, es un conjunto de políticas, actividades y programas que se incluyen en todas las operaciones y procesos de la empresa.

Según la "guía de aprendizaje sobre la implementación de RSE en pequeñas y medianas empresas", elaborada por el Cluster de Proyectos, la RSE está regida por un conjunto de principios que son ideas fundamentales que establecen la conducta y el comportamiento de las empresas. Estos son los cimientos a través de los cuales las empresas logran sostenibilidad en el tiempo mediante sus acciones. Son 5 principios:

- Cumplimiento legislativo: El cumplimiento de las leyes y disposiciones legales que rigen en el ámbito de la organización, debe ser el primer paso a cumplir para que la

empresa sea considerada socialmente responsable. Para ello, la empresa debe saber que todas las actividades que realiza se encuentren dentro del marco legal, sobre todo en países como la Argentina en que el estado de derecho es débil. Debe evitar situaciones legales que comprometan su accionar y evitar ser cómplices de cualquier incumplimiento.

- **Comportamiento ético:** Al hacer referencia a la ética decimos que es el conjunto de normas morales que rigen la conducta humana. La empresa debe caracterizarse por un comportamiento ético en todo momento. Para ello, debe crear un código de conducta que promueva un correcto accionar tanto dentro de la organización como en sus interacciones con el exterior.
- **Respeto por las prioridades de los grupos de intereses:** Los grupos de intereses son aquellas personas, grupos y sociedad que tienen interés en la existencia y desarrollo de la empresa. La empresa debe respetarlos tanto al momento de tomar decisiones como en el desarrollo de su actividad. Debe reconocerlos y responder a sus prioridades mediante acciones.
- **Rendición de cuentas:** Es la responsabilidad que tiene la empresa de presentar ante sus respectivos grupos de intereses las acciones que realizó con relación al cumplimiento legal, económico, social y medioambiental.
- **Transparencia:** Es la facilidad que tienen los distintos grupos de intereses de acceder a información relacionada a las prácticas y procesos que lleva adelante la empresa. La empresa debe facilitar la apertura de canales de comunicación y ofrecer información.

Competitividad

Ante la necesidad que genera la RSE sobre cuál debe ser su rol en la comunidad, más allá de los productos y servicios que ofrezca, la empresa debe garantizar no solo obtener beneficios, sino también mejorar el impacto que a nivel social y medioambiental su actividad produce. Esta conducta beneficiará su competitividad y también fija su atención en la manera como se lograrán los beneficios.

En un mercado cada vez más competitivo, es difícil poder lograr una ventaja debido a la homogeneidad de los productos que existen. A través de la RSE es posible alcanzarla con

respecto a los demás productos, no sólo en términos económicos sino también mediante el logro de una reputación adquirida por el uso de prácticas socialmente responsables. Es de suma importancia para la empresa adoptar este tipo de conductas, ya que no sólo se obtendrán beneficios tangibles sino a su vez intangibles.

La sociedad muchas veces espera que la empresa la retribuya mediante prácticas y actividades de responsabilidad social que no son relevantes para el sector y que no siempre generan beneficios en la sociedad. Es necesario para la empresa adoptar estratégicamente una política que centre sus esfuerzos en mejorar las prácticas para con la comunidad y gestionar de manera sistemática procesos de mejora continua. Algunas de las actividades o programas que la empresa puede realizar para retribuir a la comunidad son los programas de apoyo a la educación, acciones que mejoren el cuidado del medioambiente, la transparencia en sus negocios, la creación de empleos, programas de salud entre otros.

Ser una empresa socialmente responsable no sólo genera costos sino que permite a la organización alcanzar una serie de beneficios que, de otra manera, le serían muy difícil conseguir. Uno de los principales beneficios es la competitividad, la cual permite a la organización alcanzar una determinada posición en el mercado mediante la adquisición de ventajas basadas en precio o en la diferenciación de sus productos o servicios.

Las características que posee un producto o servicio y permite que se diferencien del resto, alcanzando una cierta superioridad y generando mayores beneficios para la empresa se denomina ventaja competitiva. Es fundamental que la empresa que quiera subsistir en el mercado, realice acciones y procesos que permitan generar este tipo de herramientas. De modo contrario, el producto o servicio que la empresa ofrezca disminuirá sus ventas y su cuota en el mercado será absorbida por otro competidor.

Se pueden identificar dos tipos de ventajas competitivas: aquella que está basada en el bajo costo, la cual se caracteriza por ofrecer productos con beneficios similares que sus competidores pero a un menor costo, garantizado por su productividad o eficiencia operativa y la que se puede adquirir a través de la diferenciación, que logra distinguirse de la competencia, mediante productos que otorguen al cliente mayores beneficios.

El logro de ventajas competitivas depende de los factores de competitividad empresarial. Estos pueden ser de dos tipos, internos o externos. Los primeros están relacionados con la organización de la empresa y son la estrategia empresarial adoptada por la dirección, la estructura organizativa y la disponibilidad y calidad de los factores productivos. Mientras que los externos están relacionados con el entorno competitivo y son las condiciones de demanda y la existencia de industrias que promuevan la cooperación empresarial.

Es una necesidad imperiosa de cada empresa u organización la construcción de ventajas competitivas que garanticen a la organización tanto mejorar su posicionamiento como mantenerse en el mercado. La RSE juega un rol fundamental en la construcción de una ventaja, ya que en un mercado cada vez más homogéneo en el cual es difícil diferenciarse de los competidores, permite a la empresa mejorar su rendimiento a través de la diferenciación de aspectos intangibles como la reputación y de los aspectos sociales y medioambientales. Otra herramienta que puede utilizar la empresa es la de generar condiciones favorables que permitan desarrollar las actividades en un clima laboral óptimo. Dentro de este abanico de oportunidades que brinda la RSE, la empresa puede también a través de la formación y capacitación de sus empleados, hacer un uso correcto y eficiente de sus recursos y materias primas que no solo mejorará sus beneficios o ganancias sino que reducirá sus costos.

Existe un tipo de actuación ambiental denominado “eco eficiencia”, que ofrece a las empresas el ahorro de costos mediante mejoras en la gestión medioambiental. Esta se basa en la reutilización de los recursos tales como el agua, el papel o el plástico. Es importante que la empresa que quiera disminuir costos en su proceso productivo tenga en cuenta cada una de las herramientas que brinda la RSE como modo de gestión.

Es importante que la empresa defina la estrategia de gestión que adopto para lograr las ventajas competitivas y de esta forma requerir la inversión inicial para comenzar con el proceso productivo. Como así también, que cuente con una planeación estratégica lo cual permite el aumento de sus ventas. Cuando la empresa implementa un modo de gestión basado en la RSE, lograría que su imagen y reputación crezcan, lo que permite que sus ventas aumenten y que la relación con los clientes se refuerze creando un vínculo cada vez mayor, el cual será muy difícil de romper. También incide en el aprovisionamiento que la

empresa tiene, lo cual exige que sus proveedores cuenten con las certificaciones sociales y ambientales correspondientes.

Prácticas Laborales

Es necesario que la empresa lleve adelante buenas prácticas laborales que permitan a los empleados desarrollar su trabajo en condiciones normales de empleo. Las prácticas laborales corresponden a políticas y acciones que ésta lleva a cabo y que influyen en la relación con sus trabajadores, son condiciones de trabajo como la remuneración, vacaciones, horarios de trabajo, etc. Y también referido al diálogo social, seguridad ocupacional y desarrollo profesional.

Poseen un doble objetivo:

- Social: Cumplimiento de normas que protegen los derechos fundamentales de los trabajadores.
- Económico: Incentivar la productividad.

Los beneficios que tienen las buenas prácticas laborales son: mejorar las competencias de los trabajadores, elevar la calidad de vida, la eficiencia en el trabajo, el clima laboral, disminuir el estrés, el ausentismo y la rotación.

Mientras que los riesgos que tiene su ausencia son: una elevada rotación, malestar laboral, inconvenientes legales con los empleados, pérdida de productividad, aumento de accidentes de trabajo, entre otros.

¿Cómo aplicar buenas Prácticas Laborales?:

Se recomienda que la gestión será a través de un modo sistematizado, bajo un enfoque de procesos y de mejora continua, esto consiste en evaluar y mejorar los procesos de manera constante, utilizando información interna y externa con el fin de mejorar en la eficacia y eficiencia del negocio.

Herramientas: definición de pasos que permiten aplicar la gestión de prácticas laborales

- Política: Compromiso por parte de la dirección/cúpula alta de la empresa, ellos deben formalizar su intención y apoyo, para desplegarlo por toda la organización.
- Temas Relevantes: Identificar para las prácticas laborales responsables: qué aspectos económicos, sociales y ambientales son los más relevantes para desarrollar.
- Plan de Acción: Realizar un diagnóstico de la situación actual de acuerdo a los temas del punto anterior y establecer un plan de acción de prácticas laborales con objetivos y metas de mejoras.
- Capacitación: educar y concientizar sobre los temas relevantes a practicar y las buenas prácticas laborales de acuerdo al plan de acción.
- Implementación: llevar a cabo los pasos anteriormente mencionados.
- Monitoreo y evaluación: Establecer un procedimiento para controlar, medir y modificar los indicadores del plan de acción, identificar errores y proponer mejoras.
- Comunicación y Reporte: Informar sobre los resultados de las practicas laborales a los grupos de interés.
- Revisión y Mejora: procedimiento para mejorar o modificar políticas, procesos y prácticas laborales que sean deficientes.

Gestión de las Personas

Desde la óptica de RSE, la gestión de personas en la organización nos ofrece muchas ventajas, desde la mejora en el clima laboral, en competitividad, en productividad, aumento de la comunicación entre los directivos y empleados y más eficacia y eficiencia de la empresa como un todo.

Es de fundamental importancia analizar aspectos como selección, formación, retribución, motivación del personal, etc., debido a que si no son llevados a cabo con visión global y acorde a las directivas de la gerencia y objetivos de la empresa, puede afectar e incrementar los conflictos dentro de la organización.

De gran relevancia consideramos también el contar con la visión de los trabajadores para poder medir el nivel de expectativas, así también como con la gerencia, para poder evaluar el margen de maniobra que posee la empresa para realizar modificaciones.

Modelos de Gestión:

Las prácticas laborales deberían estar dentro de un marco que garantice los derechos fundamentales de los trabajadores, su salud y seguridad en el trabajo, su desarrollo como profesionales y que a su vez contribuya a alcanzar los objetivos de negocio de la empresa.

Para las empresas con un nivel bajo en relación a prácticas laborales, se recomienda comenzar con estándares como las normas SA 8000, la cual busca facilitar el cumplimiento de derechos fundamentales de los trabajadores reconocidos por la OIT (Organización Internacional del Trabajo).

Empresas que poseen un nivel de madurez medio, las normas OHSAS (Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Laboral), buscan sistematizar la gestión con respecto a la salud y seguridad laboral.

Organizaciones con un nivel de madurez trabajado en el tema aplican el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión; se trata, de un enfoque de gestión basado en la excelencia y gestión en recursos humanos.

Temas relevantes y buenas prácticas - Prácticas laborales		
Temas	Subtemas	Buenas prácticas
Derechos laborales fundamentales	Remuneración justa	Asegurar una remuneración que garantice un nivel de vida adecuado
	No discriminación	Garantizar la igualdad de oportunidades y de tratamiento para eliminar la discriminación
	Trabajo forzado	Erradicar el trabajo forzado de forma directa y en la cadena productiva
	Trabajo infantil	Erradicar el trabajo infantil de forma directa y en la cadena productiva
	Horario de trabajo	Asegurar un horario de trabajo decente
	Asociación y negociación colectiva	Garantizar la libertad de asociación y la negociación colectiva
Salud y seguridad laboral	Salud y seguridad laboral	Garantizar un ambiente de trabajo seguro y saludable
Desarrollo de los trabajadores	Reclutamiento e incentivos	Asegurar un sistema de reclutamiento y de incentivos que atraiga y retenga el talento
	Estabilidad	Fomentar la estabilidad laboral
	Capacitación	Facilitar la formación de los trabajadores
	Promoción	Facilitar la promoción de los trabajadores
	Participación	Facilitar la participación de los trabajadores
	Conciliación laboral y personal	Facilitar la conciliación laboral y personal
	Clima y satisfacción laboral	Mejorar el clima y la satisfacción laboral
	Desvinculaciones	Buscar dignidad para el trabajador cuando es despedido o jubilado

(Ramos Eva, 2009, pág. 136)

Derechos Laborales Fundamentales:

Son aquellos reconocidos por la OIT (Organización Internacional del Trabajo): condiciones salariales, horario de trabajo, período de descanso y vacaciones, prohibición del trabajo forzado, edad mínima para el empleo, condiciones de salud y seguridad, no discriminación en el empleo y libertad de asociación.

Salud y Seguridad Laboral:

Referido a la adopción de medidas preventivas para evitar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, mejorando el lugar de trabajo, que el mismo sea seguro y saludable al igual que las técnicas de trabajo y proveyendo las herramientas necesarias no

sòlo para la protecci3n del trabajador sino tambi3n para que pueda desarrollar sus actividades de la manera correspondiente.

Desarrollo de los trabajadores:

La organizaci3n desarrolla y conduce un plan que permita crecer y desempeñarse de la mejor forma a sus trabajadores a lo largo del tiempo. Busca explotar el potencial ya sea individual o colectivo de los empleados, con el fin de contribuir de la manera m3s eficaz y eficiente a los objetivos empresariales.

Herramienta - Medidas para lograr un ambiente saludable

1. Desarrollar políticas en la empresa dirigidas a mejorar la salud y bienestar del trabajador: disminuir los riesgos relacionados con el tipo de trabajo y con hábitos poco saludables.

Ejemplos:

- Reglamento interno de Higiene y Seguridad.
- Reglamentos sobre protección a quienes trabajan a la intemperie.
- Reglamentos respecto de espacios con prohibición de fumar.
- Buses de acercamiento al trabajo para facilitar el bienestar.
- Bonos de escolaridad.

2. Crear entornos y ambientes saludables: facilitar, apoyar y fomentar hábitos saludables de alimentación, actividad física, hábitos de fumar, etc.

Ejemplos:

- Comidas saludables en el comedor de la empresa.
- Espacios interiores libres de contaminación por humo de tabaco.
- Existencia de grupos de apoyo para dejar de fumar.
- Pausas saludables con actividad física.
- Incentivos por ideas dirigidas a incrementar productividad y/o mejoramiento de la calidad.
- Ergonomía.
- Condiciones de limpieza, iluminación y ventilación adecuadas.
- Alejamiento de ruidos molestos.
- Equipos de protección contra riesgos físicos, químicos y biológicos.
- Lugares de descanso, vestidores y baños adecuados.

3. Desarrollar destrezas y habilidades: apoyar elecciones saludables a través de procesos educativos que aumenten o cambien conocimientos, actitudes, intenciones y motivaciones. Puede resultar importante la incorporación de la familia.

Ejemplos:

- Entrega de información escrita sobre determinados temas.
- Sesiones prácticas de alimentación saludable y talleres de autoestima.
- Cursos de autocuidado.
- Cursos de alcoholismo, drogas y/o tabaquismo.
- Actividades recreativas culturales.
- Concursos.

Fuente: Acción RSE (2004).

Guía de aprendizaje sobre la implementación de RSE en PYME

(Ramos Eva, 2009, pág. 148)

Promoción y Participación de los trabajadores:

Dentro de los planes de desarrollo de los trabajadores, las empresas deberían ofrecer oportunidades de crecimiento y promoción laboral de manera interna, asumiendo nuevas responsabilidades y mejorando sus condiciones laborales. Permitir a los empleados la participación con espacios de diálogo o buzones de sugerencia para ofrecer ideas que mejoren su puesto de trabajo o algún otro aspecto que hayan visualizado. Fomentar la comunicación interna permite crear valores dentro de la empresa, arraigar una cultura comunicativa, siempre apoyada y promovida por la dirección de la organización.

Aprovisionamiento:

A la hora de adquirir materias primas, las empresas siguen diferentes criterios, ya sea puramente económicos, pueden ser criterios basados en calidad de la materia prima o además de estos dos anteriormente nombrados se pueden incorporar criterios sociales y ambientales. (por ejemplo comprar materias primas a empresas que trabajen con RSE o comprar materias primas biodegradables , con el fin de disminuir la contaminación).

Se crea una cadena de valor a la hora de adquirir materias primas ya que se establecen relaciones, con proveedores, subcontratistas y distribuidores para la obtención de bienes y servicios; Esta gestión se realiza bajo parámetros de responsabilidad social empresarial cuando a las variables comunes de precio, calidad y funcionalidad, se incorporan aspectos éticos, económicos, sociales y ambientales. La cadena de valor debe alcanzar dos direcciones, hacia atrás afectando a sus proveedores y hacia adelante incluyendo a sus distribuidores, clientes y consumidores. Bajo este modo de actuación de la RSE en la cadena de aprovisionamiento se disminuye el riesgo de una valoración negativa de la empresa por alguna acción particular de los proveedores.

Riesgos:

- Calidad de los productos: los suministros que utiliza la empresa dependen del aprovisionamiento de sus proveedores, de su calidad y eficiencia. Si nuestro proveedor se encuentra fuera de nuestra cadena de valores RSE, puede que estemos trabajando con una empresa que por ejemplo no cumple con las condiciones

laborales necesarias, posee una alta rotación, lo que ayuda a que la calidad del producto que nos venden no sea buena, afectando de esta manera a la empresa contratista.

- Reputación empresarial: Unido al punto anterior, el estar vinculado con empresas que posean reputación negativa con respecto a las condiciones de trabajo de sus empleados, contaminación con el medio ambiente, etc., afecta a la reputación y visión de otras empresas o clientes particulares sobre nuestra empresa.

Oportunidades:

- Mejora de la Eficiencia: trabajar con proveedores que tienen la misma manera de trabajar que nuestra empresa, enfocándose en todos los aspectos, no sólo el económico, permite abordar perspectivas de manera conjunta, resolver problemas y alcanzar objetivos a un menor costo.
- Disminución de los Riesgos: El trabajo en equipo con proveedores en temas ambientales y sociales, mejora la reputación de la misma y disminuye la posibilidad de ser afectado por la actuación de un tercero.

Sistematización:

El aprovisionamiento para que pueda ser gestionado de una manera eficaz, se recomienda que se trabaje bajo un enfoque de procesos y mejora continua. La empresa debe identificar cuáles son los objetivos de su organización y el de sus grupos de interés (internos y externos) y luego planificar para aportar valor.

La mejora continua consiste en evaluar los procesos, identificar sus fallas y con esa información realizar modificaciones para que las acciones sean eficientes, lo que permite lograr con mayor efectividad los objetivos del negocio, disminuir costos ya sea económicos o costos en tiempo de trabajo.

Herramienta - Enfoque de procesos y mejora continua para el aprovisionamiento

La adopción de un enfoque sistematizado de la gestión del aprovisionamiento implica varios procesos y actividades:

- 1. Política.** Establecer una política de aprovisionamiento en la que la dirección formalice el compromiso hacia sus proveedores, subcontratistas y distribuidores, y que incluya los principios de la empresa sobre los temas relevantes del aprovisionamiento responsable.
- 2. Temas relevantes.** Identificar los aspectos económicos, sociales y ambientales relevantes para un aprovisionamiento responsable, tales como: condiciones comerciales, evaluación y selección de proveedores y desarrollo de proveedores.
- 3. Plan de acción.** Identificar las oportunidades de mejora mediante un análisis de la situación actual (diagnóstico) respecto a la gestión de los temas identificados como relevantes. Establecer objetivos y metas de mejora en un plan de acción de aprovisionamiento elaborado a partir de las oportunidades de mejora seleccionadas.
- 4. Capacitación.** Capacitar a los trabajadores que participan de la gestión del aprovisionamiento en los temas relevantes y buenas prácticas acorde al plan de acción establecido, para que comprendan la importancia de mejorar el aprovisionamiento y cómo contribuir a ello.
- 5. Implementación.** Implementar las acciones de mejora planificadas respecto a cada uno de los temas relevantes seleccionados.
- 6. Monitoreo y evaluación.** Establecer un procedimiento de medición, análisis y ajuste para medir los indicadores del plan de acción, identificar desviaciones y proponer e implementar acciones correctivas.
- 7. Comunicación y reporte.** Revelar información sobre aprovisionamiento relevante para los grupos de interés.
- 8. Revisión y mejora.** Establecer un procedimiento para identificar, revisar y modificar las políticas, procesos y prácticas del aprovisionamiento que deban de ser mejorados.

(Ramos Eva, 2009, pág. 195)

Temas relevantes y buenas prácticas - Aprovisionamiento

Temas	Subtemas	Buenas prácticas
Condiciones comerciales	Condiciones contractuales	No establecer condiciones contractuales difíciles de cumplir y respetar las condiciones pactadas
	Plazos de pago	Establecer plazos de pago razonables
	Integridad	Evitar sobornos o dádivas para adjudicar un contrato
	Cláusulas sociales y ambientales	Introducir cláusulas sociales y ambientales en los contratos
	Incentivos	Establecer relaciones preferentes con los proveedores que cumplan el código de conducta y/o las cláusulas sociales y ambientales de los contratos
Evaluación y selección de proveedores	Código de conducta hacia proveedores	Establecer un código de conducta sobre la empresa en relación a proveedores y subcontratistas
	Código de conducta sobre proveedores	Establecer un código de conducta sobre los proveedores y subcontratistas
	Procedimiento de evaluación y selección	Establecer un procedimiento para la evaluación y selección de proveedores
	Criterios económicos, sociales y ambientales	Evaluar y seleccionar a los proveedores dando preferencia a los que cumplan los criterios económicos, sociales y ambientales del código de conducta
	Cumplimiento del código de conducta	Verificar el cumplimiento del código de conducta
Desarrollo de proveedores	Programa de desarrollo de proveedores	Implementar un programa de desarrollo de proveedores
	Mejora de prácticas sociales y ambientales	Incentivar la mejora de las prácticas sociales y ambientales de los proveedores
	Mejora de procesos o productos y servicios	Contribuir al desarrollo de los proveedores mediante proyectos de mejora de procesos o productos y servicios
	Inclusión	Facilitar la inclusión de personas con bajos ingresos como proveedores o distribuidores de la empresa

(Ramos Eva, 2009, pág. 197)

Código de Conducta

Proceso mediante el cual se identifica de acuerdo a criterios económicos, sociales y ambientales a los proveedores de la organización. Dentro de este proceso se puede establecer un código de conducta que dicte sobre la relación entre proveedores y subcontratistas.

Este código debe hacer referencia al cumplimiento de la ley, con respecto de los derechos laborales establecidos por la OIT (Organización internacional del Trabajo), prevención de riesgos laborales y protección del medio ambiente. También debería agregar un apartado con especificaciones técnicas ambientales que indiquen que característica debe tener el producto con sus componentes para cumplir con la reglamentación correspondiente y de esta forma minimizar el impacto ambiental.

Por último, es conveniente desarrollar un acuerdo en el que quede explícito el compromiso por las prácticas de responsabilidad social y ambiental que se proponen, acordando cumplir con el código de conducta establecido.

Componentes Económicos – Sociales – Ambientales:

Nos referimos a criterios económicos, a aquellos que implican aspectos que estén acordes al código de conducta y en relación a su precio, calidad, plazos de entrega y confiabilidad; más los aspectos que estén definidos en cada contrato.

Criterios Sociales establecidos por el código de conducta apuntan específicamente a derechos laborales fundamentales y aspectos que puedan agregarse al contrato y cuyo fin sea un beneficio social.

Criterios Ambientales incluye las características de los productos o servicios, prácticas de gestión medioambiental del proveedor, preparación de sus productos, contaminación, etc. El código de conducta establece los requisitos, aunque se pueden ampliar los detalles en cada contrato que se realice con el proveedor.

Gestión Medioambiental

Hace referencia a las maneras en las que trabaja la empresa para contribuir a mejorar la calidad ambiental y reducir el impacto de las actividades empresariales sobre el medio ambiente. El medio ambiente lo es todo, es el contexto en el cual las empresas y las sociedades se desarrollan, el medio por el cual nos nutrimos para poder desarrollarnos y avanzar ya sea empresarial, tecnológica, social o personalmente. La atmósfera, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna y los seres humanos estamos incluidos dentro del concepto de medio ambiente.

El paso más relevante en el cuidado del medio ambiente fue en el año 1990, Conferencia de Naciones Unidas sobre el Medio Ambiente y Desarrollo, celebrada en 1992 en Río de Janeiro. En esta conferencia se solicitó a la Organización Internacional para la Estandarización (ISO) a que creara una serie de normas de gestión medioambiental que pudieran aplicarse internacionalmente. Estas normas fueron llamadas ISO14000 y la primera fue aprobada en 1996.

Beneficios:

- La utilización de productos que protejan o cuya contaminación sea mínima o nula, son cada vez más queridos y aceptados por los clientes, por sobre aquellos que son nocivos para el planeta. Por lo que con el tiempo influye significativamente en el valor de las ventas y el aumento de los ingresos.
- La eficiencia por la utilización de la gestión medioambiental permite disminuir costos operacionales gracias al aumento de productividad permitida por la eco eficiencia en el uso de los recursos que se utilizan para la prestación de servicios.
- La gestión medio ambiental permite identificar desechos que pueden ser material útil para otras empresas, generando un nuevo ingreso económico a nuestra organización.
- Permite, al reducir los riesgos ambientales, facilitar la obtención de financiación por parte de inversores, debido a que proyectos que incluyan el cuidado y gestión del medioambiente son mucho más atractivos e beneficiosos desde el punto de vista económico.

Riesgos:

- Con el correr del tiempo los controles y regulaciones con respecto a la contaminación e impacto ambiental son cada vez más fuertes, y en caso de no realizar una gestión de la manera correspondiente puede llevar a grandes problemas para la organización, desde la pérdida de clientes, hasta quedar excluidos del propio mercado en el que se encuentre.

Uso eficiente de los Recursos:

La eco eficiencia busca maximizar la utilización de los recursos, disminuyendo sus desechos y generando valor para las empresas, clientes y grupos de interés.

Los Recursos pueden ser renovables o no renovables, dentro de los renovables tenemos a los perpetuos (que no se agotan por más que su uso sea intenso, ej. Energía hidroeléctrica.) y los que pueden dejar de ser renovables si su utilización es muy intensa que la posibilidad de renovarse (ej. Bosques, agua, etc.).

Sistema de Gestión Medioambiental basado en norma ISO 14001:

- Documento base un sistema de Política medioambiental creada por la alta dirección, con el apoyo de la misma.
- Definir procedimientos de identificación y valoración de los aspectos ambientales de las actividades de la empresa.
- Definir procedimientos que garanticen el conocimiento legal de los requisitos ambientales a aplicar en la organización
- Definir y documentar metas y objetivos medioambientales en la empresa.
- Definir y mantener actualizado un programa de gestión medioambiental para lograr el punto anterior.
- Definir un sistema de seguimiento y medición de los objetivos y metas planteados.
- Definir un sistema de revisión y ajuste para asegurar la eficacia.

Prevención de la Contaminación:

Contaminación se define como la presencia en el medio ambiente de elementos que afectan a la salud y seguridad de los seres vivos. Prevenir la contaminación consiste en eliminar o reducir la generación de los mismos.

Las empresas deben iniciar actividades en las que se identifiquen los residuos sólidos y líquidos que se utilizan relacionados con el desarrollo de sus tareas, medir su cantidad y relevancia, encontrar la manera de reducir la generación de estos residuos, tratarlos o eliminarlos.

Con las emisiones de gases, polvos, etc. que se producen por la utilización de determinados productos se debe proceder de la misma manera que con los residuos sólidos y líquidos, medir la cantidad de emisión, tomar medidas respecto a esos resultados, proteger a las personas que trabajan en medio de esas emisiones, tratar de reducir o eliminar las mismas. Buscar alternativas para evitar la exposición y contaminación producida por los gases y polvos. Actualmente el cambio climático se ha visto afectado por estas sustancias que actúan sobre los ecosistemas y la biodiversidad, destruyendo o contaminando, sin reparar en que muchas de las pérdidas ocasionadas por esta situación son irreversibles, afectando el futuro de las próximas generaciones.

Temas relevantes y buenas prácticas - Gestión medioambiental		
Temas	Subtemas	Buenas prácticas
Uso eficiente de los recursos	Materias primas	Adoptar prácticas para la reducción, reutilización y reciclaje de materias primas
	Energía	Adoptar prácticas para la reducción, reutilización y reciclaje de energía
	Agua	Adoptar prácticas para la reducción, reutilización y reciclaje de agua
Prevención de la contaminación	Residuos sólidos y líquidos	Adoptar prácticas para reducir la generación de residuos sólidos y líquidos y eliminar de manera controlada los que se produzcan
	Emisiones	Adoptar prácticas para reducir la generación de emisiones y compensar las que se produzcan
	Vertidos	Adoptar prácticas para disminuir la generación de vertidos y tratar los que se produzcan
	Otros tipos de contaminación	Adoptar prácticas para disminuir la generación de otros tipos de contaminación
Métodos y tecnologías ambientalmente sostenibles	Metodologías de análisis	Adoptar metodologías de análisis para disminuir el impacto ambiental de procesos, productos y servicios
	Tecnologías	Adoptar tecnologías para disminuir el impacto ambiental de procesos, productos y servicios
Capacitación en temas	Capacitación de los	Desarrollar las habilidades necesarias para los trabajadores

(Ramos Eva, 2009, pág. 227)

Producción Limpia:

Tiene como objetivo la utilización de una estrategia ambiental preventiva que se integre en todos los sectores de la organización, procesos, productos y servicios, con la intención de incrementar la eficiencia y disminuir los riesgos sobre las personas y el ambiente.

Se buscan identificar e implementar mejoras de procesos, para disminuir o eliminar, residuos, vertidos líquidos contaminantes, emisiones de gases, etc. Se contemplan desde simples cambios como puede ser el mantenimiento de equipos de trabajo, el reciclaje, la reutilización de algunos productos, hasta cambios mayores como creación de nuevas líneas de producción no contaminantes o sustitución de materias primas y productos.

La prevención es el punto clave a tener en cuenta debido a que resulta más económico que tener que actuar sobre la reducción o eliminación de la contaminación. Producción limpia también tiene en cuenta medidas de control de la contaminación, para aplicar luego de que se hayan generado los desechos y si no existe alguna técnica o tarea de minimización de los residuos se debe proceder al tratamiento inmediato de los mismos y disposición final en lugares adecuados donde pueda estar contenido para luego ser eliminado.

Evaluación de Impacto Ambiental:

Se utiliza para determinar qué efectos positivos o negativos tiene una intervención sobre el ambiente y cómo afecta a su entorno.

Herramienta - Evaluación de Impacto Ambiental

La **Evaluación de Impacto Ambiental** consiste en el análisis de los posibles impactos de un proyecto sobre la calidad ambiental de su entorno antes de su ejecución.

El **estudio de impacto ambiental** constituye la base de la evaluación del impacto ambiental de una intervención. Es un estudio técnico, objetivo, de carácter interdisciplinario, que se realiza para predecir los impactos ambientales que pueden derivarse de la ejecución de un proyecto, actividad o decisión estratégica permitiendo la toma de decisiones sobre la viabilidad ambiental del mismo.

(Ramos Eva, 2009, pág. 238)

Grupos de Interés

Al adoptar una conducta por parte de la empresa socialmente responsable, los grupos de interés juegan un rol fundamental en la relación directa con las actividades y los procesos de RSE que la organización lleva adelante. Este comportamiento adoptado por la empresa surge para el cumplimiento de la demanda generada por los grupos de interés tanto internos como externos que tiene.

La teoría de los *Stakeholders* está definida por “aquellas personas, grupos y sociedad que tienen interés en la existencia y desarrollo de la empresa. Los principales grupos de interés son los inversores y accionistas, clientes y consumidores, empleados, proveedores, gobierno, medios de comunicación, sindicatos, grupos de presión, competidores entre otros. Esta teoría supone dos categorías de *Stakeholders*” (Volpentesta, 2009, pág. 57):

- Primarios: son aquellos que con su participación hacen posible la supervivencia de la empresa, demostrando la estrecha relación que guardan con la misma.
- Secundarios: son aquellos que influyen y son influenciados de manera indirecta por la empresa. Son movilizados de la opinión pública y pueden generar acciones que benefician o perjudican a la empresa.

Las partes interesadas o grupos de interés son el motivo que le da sentido social y finalidad al comportamiento ético y transparente de las empresas.



(Ulla, 2007, pág. 17)

- El principal motivo por el cual una empresa responde a prácticas socialmente responsables es por la demanda que generan los grupos de interés, ya que al responder a ésta, se minimizan riesgos de perder valor en el producto y se incrementa la posibilidad de crear o añadir valor al mismo.
- En la creación de valor, los principales beneficiarios históricamente eran los propietarios y accionistas. Con este nuevo tipo de comportamiento se ha identificado la necesidad de que los beneficios no sólo estén destinados a unos pocos, sino que se incremente el abanico a un grupo mayor de grupos de interés. Cabe destacar que es importante para la empresa a partir de este momento, no solo responder a los intereses de los propietarios y accionistas, pero además atender las expectativas de todos los grupos.
- Al responder a las expectativas de los grupos de interés, se obtienen beneficios no solo económicos sino también sociales y ambientales. Este concepto hace referencia al denominado Triple Cuenta de Resultados, que al cumplir con la demanda en las expectativas se obtienen beneficios en estos tres aspectos. Por medir los resultados a nivel económico como así mismo también medir las consecuencias que la empresa genera a nivel ambiental y social.
- Socialmente una empresa obtiene licencia para operar o producir a través del cumplimiento de las expectativas y diálogo con los grupos de interés de la empresa. Este concepto se diferencia de la licencia legal que hace referencia a los requisitos legales que la empresa necesita para operar.

El impacto que genera en la empresa el incumplimiento de las expectativas es la destrucción de valor del producto que se crea. No cumplir con las demandas de los grupos puede generar el riesgo de perder valor en el producto y también la pérdida de clientes por no responder a expectativas tanto económicas como sociales y ambientales. Actualmente, las empresas buscan que sus proveedores cuenten con certificaciones de calidad en sus productos, lo cual aumenta el riesgo de destrucción para las empresas que no cuentan con este tipo de lineamientos, lo que garantiza que la empresa opere bajo procesos y actividades que estén certificados. Al adoptar esta conducta, la empresa se asegura cumplir estándares

sociales y ambientales que además de disminuir el riesgo de pérdida, maximizan la creación de valor.

Es importante para la empresa poder identificar y mantener un diálogo estable con los grupos de interés para determinar cuáles son sus objetivos y a partir de allí determinar si se corresponden con los objetivos organizacionales. El proceso de identificación puede determinar la existencia tanto de grupos de interés internos como externos.

"Cada grupo de interés puede impulsar sus actividades de prácticas socialmente responsables a través de distintos métodos" (Ramos Eva, 2009, pág. 45):

- a) La autorregulación.
 - b) La regulación y el fomento.
 - c) La regulación civil.
 - d) La compra sostenible.
 - e) La inversión socialmente responsable.
-
- a) La "autorregulación" hace referencia al método usado por los propietarios, directivos y empleados de la organización en la formalización de su compromiso con la RSE a través de prácticas y conductas adecuadas de cada uno de los actores. Este tipo de conducta incide en la competitividad de la organización de manera favorable, no solo logrando ventajas competitivas relacionadas a la producción, sino que también obtienen una reputación reconocida socialmente. Esta conducta genera prestigio en el accionar de la empresa, lo cual conlleva a que la misma este identificada como una organización con la cual se puede vincularse para la realización de negocios. El prestigio genera beneficios para la empresa y de la misma forma lo hace la honestidad, ética y una adecuada relación con la comunidad.
 - b) La regulación y el fomento son las herramientas utilizadas por las autoridades de la empresa para motivar el cumplimiento normativo. Este cumplimiento puede ser mediante sanciones, premios, asistencia técnica y financiera o alianzas público - privadas. En cuanto a la regulación, la empresa debe asegurarse que el

cumplimiento legislativo de la normativa sea suficiente y acatar en todo momento la legislación vigente.

El rol del sector público en la actualidad ha incrementado, debido a que con su participación en políticas de RSE generan estímulos que son claves para fortalecer la demanda y la oferta con una sostenibilidad prolongada en el tiempo. El nuevo rol adoptado por el sector público genera que en las empresas mejores prácticas, tanto facilitadoras que permitan desarrollar nuevas conductas, como de sensibilización, formación y promoción. A través de este nuevo comportamiento, se crea un vínculo de confianza entre el sector público y privado, lo cual hace que las empresas desarrollen sus actividades en condiciones favorables y de poca incertidumbre económica.

En cuanto a las principales medidas facilitadoras se encuentran la asistencia técnica y financiera; y premios. A través de estos tipos de incentivos, se desarrollan capacidades tanto técnicas como de información, formación y herramientas de gestión que son de gran utilidad para la empresa. Este tipo de políticas vinculadas a la RSE generan ventajas competitivas en aquellas organizaciones que tiene la estructura, procesos y actividades predeterminadas a este modo de trabajo.

Las alianzas que se realizan entre el sector público y privado son de gran importancia para entender que el trabajo mancomunado entre ambas partes permite alcanzar altos niveles de eficacia y eficiencia en el uso de los recursos. Mediante esta metodología de trabajo se permite identificar fallas en los puestos de trabajo, mala utilización de los recursos, problemas en la implementación de programas, entre otros. De la misma manera, permite que todos los actores que participan en las actividades cotidianas de la empresa, tengan participación en la decisión de determinados temas.

- c) En referencia al tercer ítem, denominado regulación civil, es aquel usado por las empresas de la sociedad para motivar que lleven adelante correctas prácticas de gestión, las cuales se realizan a través de campañas y de normas de cumplimiento voluntario. El alcance que genera este tipo de empresas ha crecido con el tiempo debido a la rapidez con la cual se transmiten las nuevas

comunicaciones, lo cual ha permitido que lleguen rápidamente al público. Esto ha generado que las empresas deban mejorar y perfeccionar sus prácticas cotidianas, para evitar cometer errores y que se motiven para el logro de acciones sostenibles en el tiempo. La sociedad civil lleva adelante este tipo de actividades de dos modos distintos: a través de campañas publicitarias o de comunicación que están relacionadas a una causa o empresa que la sociedad pretende llamar la atención del público, generando perjuicios para la empresa. Otro modo es posible mediante la adhesión a normas y principios voluntarios que desarrollan una actitud más colaborativa mediante la promoción de actividades que generen el cambio social a través de la RSE.

La compra sostenible hace referencia a la herramienta utilizada tanto por las grandes empresas como por el ciudadano, en relación a que la compra incentive prácticas que mejoren las condiciones sociales y ambientales. La empresa al momento de realizar la compra a sus proveedores, debe tener en cuenta tanto el aspecto económico como el desempeño social y ambiental de la empresa. Este tipo de compras se realizan teniendo en cuenta que los proveedores cuenten con las certificaciones de calidad y cumplan con criterios de cuidado ambiental y desarrollo social. Es importante para la empresa compradora, proveerse de materiales y recursos que contengan certificaciones, ya que en un mercado cada vez más competitivo es importante destacarse de la competencia mediante este tipo de acciones que generan valor agregado en el producto o servicio que generamos.

- d) Por último, una inversión socialmente responsable es aquella que tiene en cuenta tanto los aspectos tradicionales como la rentabilidad, la liquidez y el riesgo como los diversos impactos sociales y medioambientales que genera la inversión en otra empresa. Este tipo de gestión se lleva adelante para mejorar los riesgos que se producen en las empresas, y así mismo es un incentivo que promueve la RSE para que se cumplan con las demandas de mejora de cada uno de los grupos de interés. Cabe destacar, que se toman no sólo decisiones económicas sino también de tipo social y ambiental.

Desarrollo sustentable

De la RSE, surge el concepto de Desarrollo Sostenible, el cual está muy ligado y hace referencia al mejoramiento en las condiciones de vida de las personas, explotando de manera racional los recursos para evitar que se produzca la escasez de los mismos. Cabe destacar que el Desarrollo Sostenible no sólo se basa en cuestiones ambientales, sino también plantea el desarrollo económico y la equidad social como las principales tres categorías.

El estilo de gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial atraviesa de manera transversal los intereses de la organización afectando a la misma en su conjunto profundizando el triángulo virtuoso del desarrollo sustentable en el que sus pilares son los valores económicos, sociales y ambientales.



Material desarrollado por Alicia Rolando®

(Ramos Eva, 2009, pág. 227)

Se busca lograr de esta forma mejorar la calidad de las personas que pertenecen a la empresa, la calidad del mundo que rodea a la misma, la calidad de los procesos, los criterios para establecer objetivos, la capacidad para adoptar una perspectiva social.

(Ulla, 2007, pág. 18)

Existen 7 Directrices de Responsabilidad Social Empresaria:

- Adopte valores y trabaje con transparencia
- Valorice empleados y colaboradores
- Aporte siempre más al medio ambiente
- Involucre socios y proveedores
- Proteja a clientes y consumidores
- Promueva a su comunidad
- Comprométase con el bien común.

(Ulla, 2007, pág. 19)

En este momento, es necesario diferenciar dos conceptos que pueden llegar a generar confusiones conceptuales, los cuales son: Filantropía y Responsabilidad Social Empresaria. El primero hace referencia a procurar el bien de las personas de manera desinteresada, incluso a costa del interés propio y esta acción social tiene como beneficiaria principal a la comunidad. Mientras que la RSE no sólo está enfocada en la comunidad sino en un público mucho más amplio del cual se desprenden los accionistas, empleados, proveedores, consumidores, gobierno y medioambiente. A su vez, la RSE mediante una estrategia de negocios pretende contribuir al bienestar social pero también a la obtención de ventajas competitivas que le permitan obtener un margen en el mercado de competidores.

Existen tres tipos de relaciones entre las empresas y organizaciones de sociedad civil:

- Filantrópica: Como relación más simple de las tres tipos de relación, de naturaleza asistencial de la cual su centro es la caridad y buenas intenciones, pueden ser útiles como punto de partida.
- Transaccional: Partiendo de un proyecto específico cada socio asume una posición para dar o recibir.
- Integrativa: Relaciones más complejas que buscan trabajar de una forma más compleja e integrada, los socios buscan poner sus activos más importantes y combinarlos en la creación de un valor, social y corporativo que antes no existía.

Alianza Social Estratégica

Para el éxito de una alianza social estratégica hay que tener en cuenta 3 puntos fundamentales según Herrero & Reficco: Misión, Valores y Estrategia.

La conexión de estos tres puntos entre dos empresas determina el grado de compatibilidad a la hora de generar un beneficio para las organizaciones, mientras más coincidan en estos tres puntos, menos inconvenientes tendrán al plantear sus objetivos.

Beneficios Para la empresa que genera una alianza social estratégica con una organización de la sociedad civil:

- Conexiones con grupos de interés.
- Retención de jóvenes profesionales.
- Cambio de imagen.
- Mejora de procesos de trabajo.
- Ventajas competitivas.

Tenemos en cuenta dos grupos de interés claves a la hora del análisis de responsabilidad social: Los Trabajadores y la Comunidad

Existen tres tipos de responsabilidades sociales de acuerdo a los autores Bestraten & Pujol:

Responsabilidad Social Primaria: Unido a la actividad que realiza la empresa

De acuerdo al fin que busca la empresa con su actividad podríamos mencionar las siguientes características:

- Servir a la sociedad con productos útiles y en condiciones.
- Eficacia a la hora de crear riqueza.
- Respeto por los derechos humanos, desarrollo profesional y condiciones laborales dignas.
- Evolución de la empresa a lo largo del tiempo, sin perder riquezas y generando nuevos puestos de trabajo.
- Cumplir con la ley, normas y buenas costumbres.

- Cuidado del medio ambiente, evitando contaminación y buscando la generación mínima de residuos.

Responsabilidad Social Secundaria: busca mejorar los resultados de la actividad específica en los grupos sociales interdependientes con la empresa.

Responsabilidades sociales secundarias a tener en cuenta con los trabajadores:

- Buenas condiciones tanto fuera del trabajo como dentro del mismo
- Favorecer el desarrollo de la persona en el trabajo (iniciativa, autonomía, creatividad, capacitaciones.)
- Prestar ayuda ante posibles necesidades de sus trabajadores (vales, flexibilidad horaria, etc.)

Responsabilidades sociales secundarias a tener en cuenta con la comunidad:

- Búsqueda de una mejoría en el medio ambiente
- Participar en el proceso de formación de estudiantes universitarios y jóvenes profesionales.
- Ayudar a la integración de grupos minoritarios y personas con discapacidades (más allá de lo legalmente exigible)

Responsabilidad social terciaria: Busca mejorar el entorno a través de actividades no incluidas entre las específicas.

Responsabilidades terciarias a tener en cuenta con los trabajadores:

- Organización de actividades recreativas y de ocio en la empresa
- Promover y facilitar programas para ayudar a la comunidad
- Organización de celebraciones colectivas que busquen mejorar el clima laboral.

Responsabilidades terciarias a tener en cuenta con la comunidad:

- Participación en proyectos de desarrollo local o regional
- Colaborar con centros de formación profesional y empresarial

- Realizar ayudas benéficas a establecimientos que lo requieran ej: ayuda económica para comedores de menores marginados.

Diseño de un Programa de Actuación

Una vez definida las responsabilidades estamos en situación de crear un plan de responsabilidad social y un programa de trabajo. Se requiere una serie de fases para su implementación gradual:

Primera Fase: La dirección debe definir la política de responsabilidad social que aplicará la empresa

Segunda Fase: consideración de aspectos técnicos, diseño de datos, preparación de sistemas de información, etc.

Tercera Fase: La dirección se debe comprometer con el proyecto, destinando todos los recursos necesarios para su aplicación y promoviendo a todos los sectores de la organización a un trabajo que responda a las exigencias planteadas.

Gerencia Social

Volpentesta en su libro, sostiene que es una estrategia en la cual los medios a veces pueden ser más importantes que sus fines, no persigue únicamente el lucro, sino que busca un enfoque más centrado en la creación de valores persiguiendo una mejor calidad de vida.

Objetivos de la gerencia social:

- Obtención de resultados: Actividades eficaces, eficientes y efectivas.
- Generar valor público: Crear oportunidades y satisfacer necesidades que los ciudadanos consideran que son de relevancia.
- Construir ciudadanía: Que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos y asumir sus responsabilidades sociales.
- Desarrollar una Ética: De compromiso social y solidaridad.
- Promover la equidad: Priorizar los criterios de equidad para brindar respuestas.
- Fortalecer la democracia participativa: creando nuevos mecanismos y capacidades.

Capital Social:

Para que la empresa u organización pueda llevar adelante su trabajo de manera correcta, es necesario que entre los empleados de la misma exista una homogeneidad en el modo de comportarse y realizar las actividades para poder cumplir los objetivos planteados.

Pierre Bourdieu define al capital social de la siguiente manera:

"Redes permanentes y la pertenencia a un grupo que aseguran a sus miembros un conjunto de recursos actuales o potenciales". (Bourdieu, 2001, pág. 176)

El capital social incluye aspectos intangibles como valores, actitudes, normas y redes, podemos considerarlo como un recurso para unirlo con otros, en búsqueda de objetivos planteados.

Otra definición aportada por Portilla Rodríguez tomando como base los escritos de Putman y Coleman expresa que el capital social es:

"Normas y redes de la organización social que permiten la creación y reproducción de relaciones de cooperación, reciprocidad y solidaridad entre grupos sociales y que tienen consecuencias concretas en la obtención y mejora de las condiciones de vida de esos grupos". (Portilla, 1997, pág. 179)

Elementos componentes del capital social:

- **Confianza:** está relacionada con la expectativa que existe dentro de una comunidad, sus comportamientos honestos y cooperativos, justos, equitativos, con actitudes basadas en principios éticos fundamentales.
- **Asociatividad:** Capacidad para actuar cooperativamente en búsqueda de logros de objetivos comunes.
- **Normas y Valores:** Que encuadren o condicionen a los integrantes de la comunidad sean los mismos, para poder facilitar las relaciones entre ellos.
- **Redes:** Estructuras que facilitan la interacción entre personas y organizaciones, podemos reconocerlas a través de cualquier factor que aglutine características de la comunidad (identidad religiosa, cultural, etc.).

ISO 26000

La Organización Internacional de Normalización es una federación mundial que nuclea a organismos de organización nacionales, los trabajos para preparar estas normas son realizados por comités técnicos de ISO. Estos comités que trabajan en el desarrollo de proyectos de normas, una vez definido un nuevo proyecto, el mismo es enviado a los organismos miembros para una votación. La publicación se realiza cuando dicha norma posee una aprobación por al menos del %75 de los organismos miembros que emiten votos.

ISO define a una norma como:

- “Documento establecido por consenso y aprobado por un organismo reconocido que proporciona, para un uso común y repetitivo, reglas, directrices o características para actividades o sus resultados, dirigidas a lograr el grado de orden òptimo en un contexto determinado”. (Secretaría Central ISO, 2010)

La norma ISO 26000 orienta sobre los principios de la Responsabilidad social empresaria, el involucramiento con las partes interesadas y las formas de lograr un comportamiento socialmente responsable en una organización. Dicha norma no pretende servir a propósitos de certificación, por lo que no contiene requisitos, sino que contiene recomendaciones.

Norma ISO 26000 en pequeñas y medianas empresas

Las pequeñas y medianas empresas se caracterizan por poseer un pequeño número de empleados, sus ingresos, costos y actividades financieras están por debajo de un límite que determina su tamaño con respecto a otras empresas en el mercado.

Integrar la Responsabilidad Social en estas empresas puede realizarse llevando a cabo actividades sencillas, eficientes y de bajo costo. El costo a la hora de realizar este tipo de acciones es tenido en cuenta debido a que son empresas que no poseen un margen económico que les permita poder realizar tareas onerosas a cambio de aumentar la RSE. Adoptar un enfoque integrado en la gestión de actividades e impactos de una organización es lo que permitiría evitar consecuencias negativas en sus decisiones y actividades.

7 Principios de la Responsabilidad Social Empresaria:

- 1- Rendición de Cuentas: La organización debería exponer ante autoridades competentes en relación con leyes y regulaciones, de qué manera influye o impactan su desempeño en la sociedad, economía y medio ambiente. Asimismo deberá responder por las consecuencias que tuviere, especialmente las negativas y sus acciones para corregir o prevenir estas situaciones.
- 2- Transparencia: Como el término lo indica, la empresa debería en forma clara, precisa y completa, brindar la información sobre sus políticas, decisiones y actividades. Se debería poseer un fácil acceso a toda esta información para todas aquellas partes interesadas que pudieren verse involucradas con la organización. Cuando se habla de transparencia, se traduce en información que no afecte los derechos y seguridad de las personas de dicha empresa. Se busca transparencia en los siguientes puntos:
 - a. Objeto, naturaleza y lugar donde se realizan las actividades
 - b. Normas y criterios que se utilizan para evaluar el desempeño en RSE.
 - c. Las decisiones que impactan en actividades de partes interesadas, sociedad, economía y medio ambiente.
- 3- Comportamiento Ético: Basarse en valores que impliquen la preocupación por las personas, animales y medio ambiente. Compromiso en las actividades y decisiones en los intereses de las organizaciones que participen de nuestras tareas y desarrollo. Se debería promover un comportamiento ético:
 - Declarando los valores y principios fundamentales
 - Demarcando estructuras de comportamiento ético dentro y fuera de la organización.
 - Promoviendo el cumplimiento de normas de comportamiento éticas.
 - Prevención de conflictos que pudiesen llevar a comportamientos no éticos
 - Mecanismos de supervisión y control, informes sobre posibles comportamientos no éticos, sin temor a represalias.
- 4- Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas: consiste en tener en cuenta y responder a los intereses de las partes interesadas. Los objetivos de la organización no deberían limitarse a los intereses de sus dueños sino que debería:

- Identificar a las partes interesadas
 - Respetar sus derechos tanto como parte interesada como derechos legales.
 - Reconocer que pueden afectar a la organización y sus actividades.
 - Considerar sus puntos de vista principalmente cuando sus intereses pudieran verse afectados por decisiones o desarrollo de actividades.
- 5- Respeto al Principio de Legalidad: cuando hablamos de este principio nos referimos a que ningún individuo u organización se encuentra por encima de la ley, incluso el gobierno se encuentra sujeto a las leyes.
- Se recomienda aplicar en la organización:
- Cumplir con todos los requisitos legales tanto de actividades como de relaciones.
 - Mantener actualizada la información sobre posibles nuevas obligaciones legales.
- 6- Respeto a la Normativa Internacional de Comportamiento: unido con el principio de legalidad el objeto de este principio es respetar la normativa internacional de comportamiento, sobre todo en situaciones donde la ley no tenga en cuenta aspectos que una norma internacional si pudiera tener en cuenta.
- 7- Respeto a los Derechos Humanos: busca reconocer su importancia e universalidad.
- La organización debería tener en cuenta:
- Respetar y promover los derechos establecidos en la Carta universal de los DDHH.
 - Cuando no se protejan estos derechos, tomar medidas para evitar que siga sucediendo.

Entonces resumiendo, las materias fundamentales de la Responsabilidad Social Empresaria son:

Prácticas Laborales:

Todas las actividades y políticas relacionadas con el trabajo, para o en nombre de la organización es considerado una práctica laboral, la misma no se encasilla en la relación de la organización con sus empleados o sus responsabilidades, incluyen cualquier política o práctica que afecte la condición laboral; Procedimientos, reclutamiento y promoción,

formación, remuneración, jornada de trabajo, seguridad e higiene, entre otros. Cabe destacar que este tema fue desarrollado anteriormente en el Proyecto de Grado, bajo el título "Prácticas Laborales" (pag 20 y 55).

La Responsabilidad Social en las Prácticas Laborales.

El trabajo permite a una persona poder, crecer económicamente o facilitarle el acceso a bienes materiales y le permite desarrollarse como profesional, integrarse en una sociedad, formar su personalidad, crear proyectos, etc. También permite a una comunidad crecer como conjunto, por lo que la ausencia de empleo genera una consecuencia negativa e impactos sobre la sociedad. Las prácticas laborales influyen fuertemente sobre el respeto al principio de legalidad y sentido de justicia en la sociedad; Las prácticas socialmente responsables aumentan la estabilidad, la justicia social y la paz.

La relación de trabajo implica derechos y obligaciones a cumplir por ambas partes, empleadores y empleados en beneficio tanto de la organización como de la sociedad. Consideramos trabajo cuando se compensa o remunera la tarea de una persona sin incluir actividades de voluntariado.

Salud y Seguridad Ocupacional

Dentro de las prácticas laborales la salud y seguridad de los trabajadores es un punto importante a tener en cuenta, el buscar promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de todas las personas pertenecientes a la organización y de esta forma disminuir al mínimo los daños provocados por las condiciones laborales.

Los procesos de trabajo, los equipos que se utilizan para desempeñar tareas, productos y sustancias peligrosas, son elementos que impactan en la salud de las personas que participan, generando enfermedades, lesiones, muertes, etc. Así como también impactan en la sociedad mediante la contaminación accidental o crónica por el tipo de tarea que pudiesen realizar.

Temas que debería tener una organización en cuenta para disminuir estos riesgos:

- Análisis y Control de riesgos de las tareas: Permite verificar los peligros para la salud y medio ambiente que puede haber en las actividades.

- Capacitar: toda la organización debe encontrarse al tanto de las actividades que realiza, los cuidados que debe tener para evitar inconvenientes, sus obligaciones para seguir las prácticas laborales con la mayor seguridad posible.
- Otorgar los Elementos de protección personal adecuados a la tarea, disponer de elementos de auxilio para casos de emergencia.
- Llevar un registro de los accidentes y enfermedades laborales, con el fin de obtener información que permita minimizar o eliminar el problema a futuro.
- Mantenerse actualizado sobre las formas para evitar riesgos y accidentes, ya sean elementos de protección personal o métodos seguros de trabajo.
- Mantener informado a los organismos competentes sobre la salud y seguridad de la organización.

Desarrollo Humano:

A través de políticas y actividades en el lugar de trabajo, se busca promover el crecimiento personal del trabajador, un bienestar y beneficio más allá de lo económico, mejorar su nivel de conocimientos, su calidad de vida. Puede también incluir procesos que permitan mejorar sus competencias y habilidades a nivel laboral para poder mantener un empleo decente o mejorar.

Se recomienda tener en cuenta:

- Promover y proporcionar en todo momento, el desarrollo de habilidades, oportunidades de promoción laboral, capacitaciones, de manera igualitaria y no discriminatoria.
- Ayudar a los trabajadores que hayan finalizado su relación laboral con la empresa, a conseguir nuevo empleo, formación y asesoramiento.

Medio Ambiente

A lo largo de los años el auge por el cuidado del medio ambiente ha ido aumentando de manera proporcional a los problemas causados por la contaminación en el mundo. Las

organizaciones son las principales responsables de estos problemas, así como también las que más pueden aportar para revertir la situación.

La responsabilidad por el medio ambiente es una condición fundamental para la supervivencia y crecimiento de la comunidad, estos temas están relacionados con la responsabilidad social empresaria, la norma ISO 14000 brinda un marco con el cual una organización puede guiarse para disminuir o eliminar su contaminación, llevar un control sobre sus tareas y ayudar para mejorar las condiciones del ambiente.

Principios Ambientales:

- Responsabilidad Ambiental: la organización no solo debe cumplir con la legislación vigente sino ser responsable del impacto que tienen sus actividades sobre la ecología de la comunidad, en base a esto, actuar para mejorar su desempeño.
- Enfoque Precautorio: Cuando las actividades a realizar puedan causar daños graves e irreversibles para la población y ambiente, no debería usarse la falta de certeza científica absoluta, se debe considerar los costos y efectos a largo plazo, no solo los costos a corto plazo.
- Gestión de Riesgos Ambientales: establecer programas y sistemas de que busquen identificar, calificar y definir los riesgos para poder reducir, evitar o eliminar los mismos y de esta forma disminuir los impactos ambientales. También en base a estos análisis desarrollar tareas que eviten estos peligros, capacitar al personal, concientizar sobre los daños a la salud que pueden ocasionar omitir estos cuidados.
- Responsables de la contaminación: Las organizaciones deberían asumir los costos que provocan a la sociedad por la contaminación generada por sus tareas. Elaborar instrumentos internos que le permitan actuar sobre estos inconvenientes generados , o para evitar que sucedan.

Producción Eco Eficiente

Se busca mejorar los procesos de trabajo a través de prácticas eco-amigables, esto quiere decir, focalizar los trabajos en disminuir o eliminar la contaminación de las tareas, ya sea utilizando materiales reciclables, utilizando menos materiales, disminuyendo el consumo de energía, de agua, eliminando de manera segura los materiales o residuos tóxicos, etc.

A la hora de la compra de insumos para realizar los trabajos, tener en cuenta su toxicidad y contaminación, sus certificaciones con entes correspondientes, utilizar este tipo de productos que reduzcan los impactos que puedan ocasionar en el ambiente o los trabajadores. Tener en cuenta a la hora de realizar las actividades, utilizar los materiales de tecnología que sean ecológicos o no produzcan contaminación.

Prevenir la contaminación:

Según la Norma una de las contaminaciones más comunes se realiza a través de verter residuos en canales directos de agua corriente, generando una contaminación del agua, que a su vez va contaminando por todo el recorrido que realiza, aguas subterráneas, superficiales, etc.

Otro de los focos de contaminación más comunes está relacionado con la gestión de residuos, no eliminados de la manera correcta, llevan a generar una contaminación del aire, suelo, tierra, que perjudica tanto a la organización y el lugar donde se desarrolla como a la comunidad presente y futura. Todos los residuos deben tratarse, de acuerdo al nivel de riesgo, con más o menos cuidados, pero siempre evitando contaminar el ambiente.

La utilización de productos químicos de peligro puede generar contaminación en el medio ambiente y quienes utilicen los productos, por lo que los mismos deben estar correctamente identificados y almacenados para evitar cualquier tipo de incidentes.

Acciones Recomendadas:

- Identificar fuentes de contaminación, luego medir y registrar las mismas, y tomar acciones para reducirlas o eliminarlas.

- Todos los productos químicos deberían estar identificados en cuanto a nombre, peligros y cantidades según las leyes nacionales – internacionales vigentes. Evita en caso de que sea posible la utilización de productos químicos, o en su defecto, utilizar los que menos contaminación produzcan.
- Gestionar un plan de contingencias para casos de incidentes, accidentes o emergencias ambientales. Proceso que incluya a toda la organización. Ej: Identificación de peligros y evaluación de riesgos ambientales.

CAPÍTULO III

DIAGNÓSTICO

Metodología utilizada para la Recolección de Datos

En su primera fase se realizó un estudio de tipo exploratorio, ya que el objetivo fue examinar un problema sobre el cual no existen intervenciones previas dentro de la empresa para contribuir a lograr mejoras dentro del desempeño organizacional.

Posteriormente se detallaron las situaciones observadas, para poder determinar los elementos que se deben tener en cuenta, al momento de analizar la situación problemática. Se buscaron características o rasgos independientes para poder analizarlos y describirlos.

Se realizó una muestra no probabilística conformada por 15 empleados calificados que constituyen una cuadrilla especial, la cual se encarga de organizar y sincronizar las actividades del área operativa de la empresa y a 3 empleados del área administrativa.

Se aplicaron Encuestas y Entrevistas, a la cuadrilla especial, administrativos y gerencia, lo cual permitió ver las falencias a la hora de llevar a cabo las tareas comunes y con esa información se pudo determinar lo que se debe tener en cuenta para realizar el programa de Responsabilidad Social Empresaria.

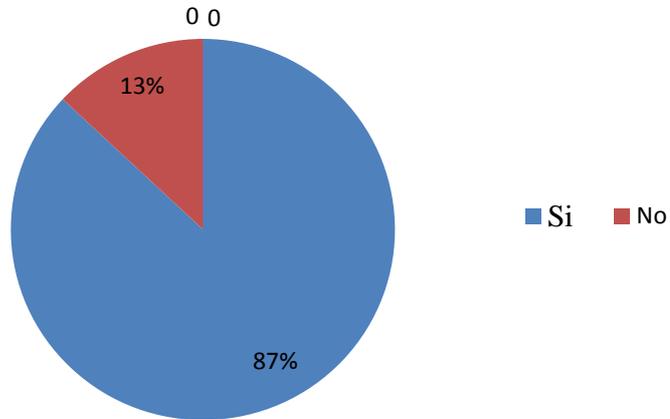
A partir de esta recolección de datos es que se pretende realizar un análisis sistemático de los resultados para poder determinar herramientas que le brinden a la organización un mejor desempeño y le permitan a los empleados realizar su trabajo de una manera más eficiente.

Análisis de Datos

En base al cuestionario realizado a los 15 operarios que conforman la cuadrilla especial en la empresa, se obtuvieron los siguientes datos:

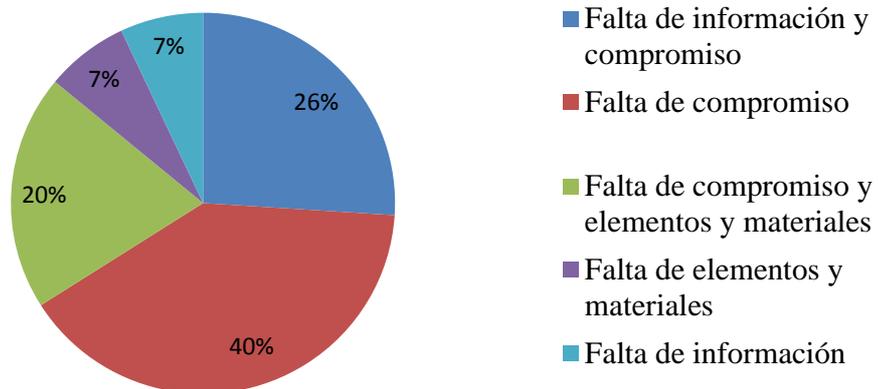
- El 87% de los empleados recibe capacitación para evitar fallas en el uso de los materiales de limpieza y el cuidado del medio ambiente. El 53% dice recibir esta capacitación semestralmente, mientras que el 20% la recibe anualmente y mensualmente un 13% de los empleados. El 13% restante asegura no haber sido capacitado en ninguna ocasión. El 66% considera útiles y adecuadas las capacitaciones que la empresa le brinda.

¿Recibe capacitación para evitar fallas en el uso de materiales de limpieza y el cuidado del medio ambiente?

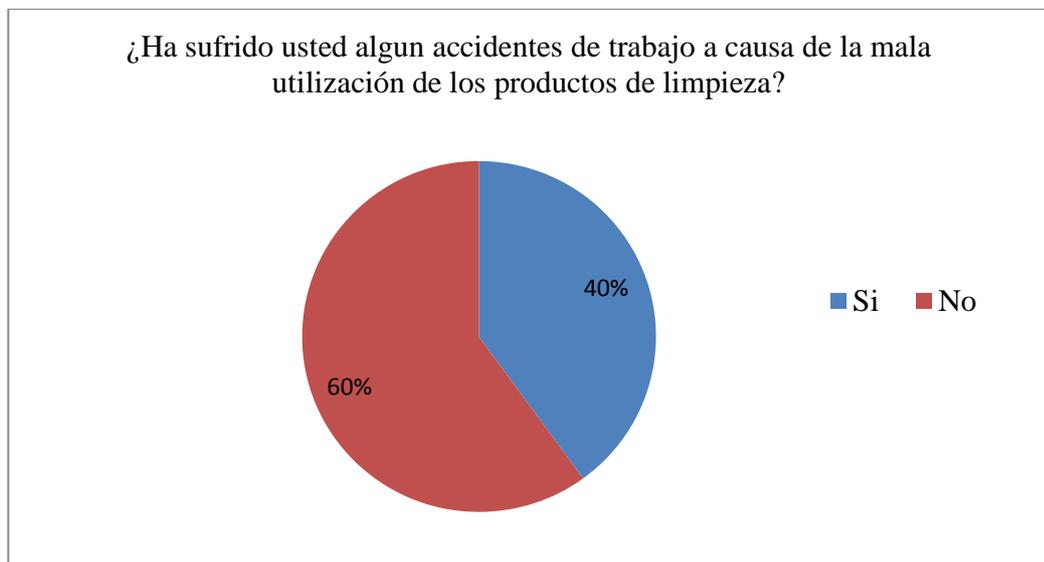


- El 33% no utiliza correctamente los materiales y elementos de trabajo que la empresa le otorga para realizar su actividad en el horario de trabajo. Un 40% considera que se debe a la falta de compromiso, un 26% corresponde a la falta de información y compromiso, un 20% a la falta de compromiso y elementos o materiales de trabajo, y por último existe un 7% que se debe a la falta de información únicamente y otro 7% que considera que hay una falta de elementos y materiales de seguridad.

¿Por qué razón considera usted que no se lleva adelante un correcto uso de los materiales y elementos de seguridad?

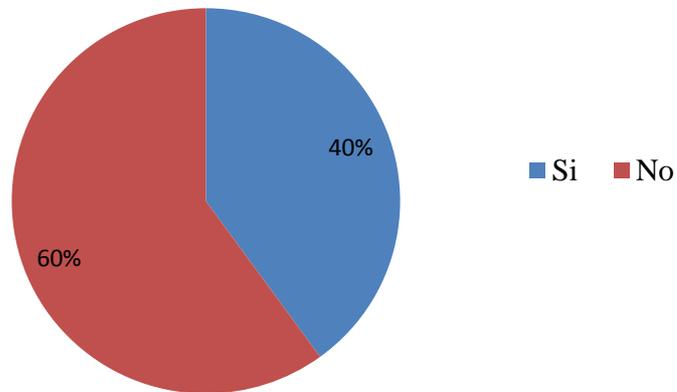


- El 73% de los empleados dice contar con todos los elementos de seguridad que se necesitan para llevar adelante el trabajo. El 86% dice recibir elementos de seguridad nuevos mientras que el porcentaje restante considera que en ocasiones se reciben elementos nuevos y/o usados. A pesar de esto, el 73% de los empleados ha sufrido alguna vez un accidente laboral por no poseer los elementos de protección adecuados.
- El 40% de los empleados sufrió alguna vez un accidente de trabajo debido a la mala utilización de los productos de limpieza. Al consultar sobre la utilización, y el conocimiento de sus riesgos, un 7% no los conoce, un 46% dice conocer como utilizarlo pero no conoce sus riesgos y el 47% restante dice conocer su utilización y los riesgos ante un posible accidente.



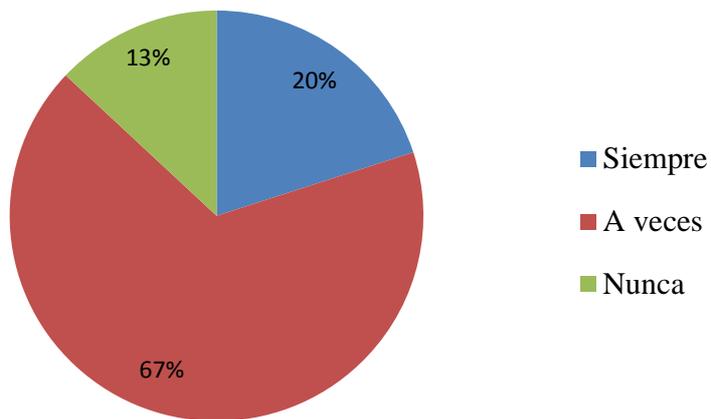
- El 80% de los empleados dicen no recibir ningun tipo de sanción por el uso incorrecto de los productos de limpieza y la falta de utilización de los elementos de protección personal.
- Al consultar a los empleados sobre el Supervisor, el 60% de los empleados dice no recibir control en base a cómo utilizar los productos de limpieza y elementos de protección. El restante 40% dice recibir algún tipo de supervisión sobre el correcto uso de los materiales y elementos. El 20% de los empleados dice recibir ese control diariamente y para el 20% restante el control es mensual.

¿El supervisor controla que se manipulen de manera correcta los productos y que utilice los elementos de protección personal?



- El 67% de los empleados dice que a veces la empresa recibe o acepta las sugerencias propuestas por los empleados en relación a cómo se realizan los trabajos, un 20% considera que las sugerencias son siempre aceptadas por la empresa mientras que el 13% restante dice que las sugerencias nunca son aceptadas.

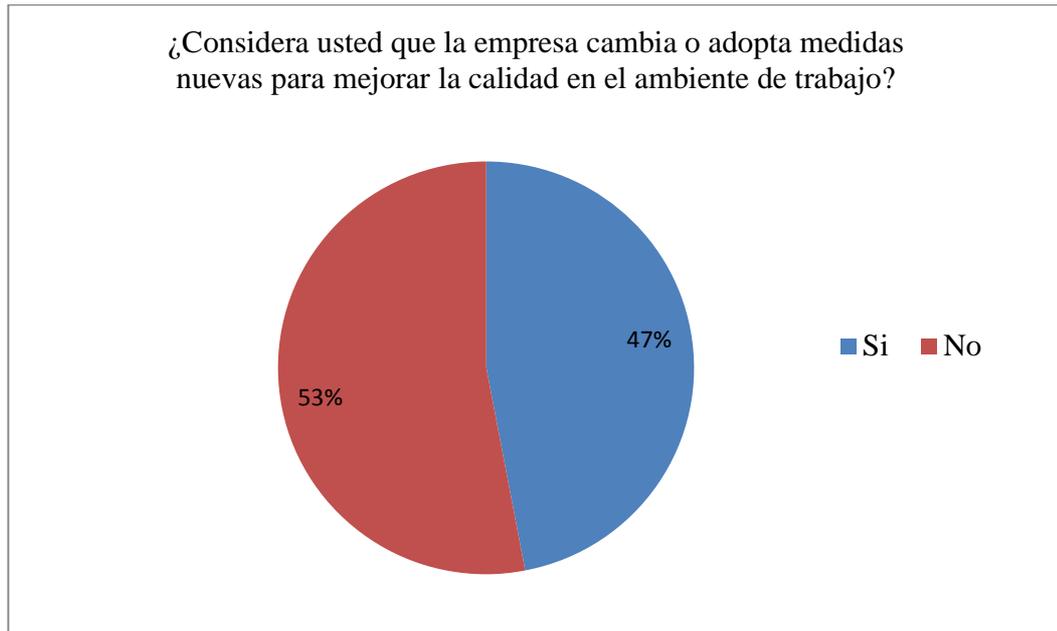
¿Considera usted que la empresa recibe o acepta las sugerencias propuestas sobre cómo mejorar los trabajos que se realizan?



- El 60% de los empleados considera que las máquinas en el trabajo se utilizan correctamente, mientras que el 40% restante no. El 60% de los empleados asegura no recibir ningún tipo de capacitación en base a cómo utilizar las máquinas en el

trabajo, mientras que el 40% restante dice recibir capacitación por parte del supervisor o personal proveedor de la maquinaria.

- Por último, el 53% de los empleados al ser consultados manifiesta que la empresa no adopta medidas nuevas para mejorar la calidad en el ambiente de trabajo mientras que el 47% restante afirma que la empresa adopta o modifica medidas para mejorar la calidad en el trabajo.



A partir del análisis de los cuestionarios realizados en la empresa, podemos afirmar que la empresa tiene una correcta capacitación para evitar fallas y concientizar a los empleados sobre el uso de los materiales de limpieza y el cuidado del medio ambiente. La empresa podría mejorar la periodicidad con la cual se brinda este tipo de capacitaciones, ya que el 73% de los empleados considera que las capacitaciones se reciben anualmente o semestralmente.

La empresa debería trabajar sobre el compromiso de los empleados con el uso adecuado de los materiales y elementos de trabajo que se les otorga a los empleados, como así también brindarles información adecuada en relación al uso de los mismos.

Con relación a los elementos de seguridad, la empresa otorga en la mayoría de los casos elementos nuevos. De esta manera los empleados cuentan con todos los elementos que se necesitan para llevar adelante el trabajo.

Con respecto a los accidentes laborales, hay un gran porcentaje de accidentes debido a la mala utilización de los productos de limpieza. La mitad de los casos se deben a que los empleados no conocen los riesgos de los productos con los cuales trabajan cotidianamente. Generalmente la empresa no sanciona a los empleados por el uso incorrecto o la falta de utilización tanto de los materiales como de los elementos de seguridad. El alto número de accidentes laborales se puede deber a que no hay un modo correcto de supervisar por parte de la empresa o la persona encargada cómo se debe llevar adelante el trabajo.

Existe un correcto uso de las máquinas en el trabajo con la posibilidad de elevar el porcentaje mediante la realización de capacitaciones ya sea por parte del supervisor o de la empresa proveedora de la máquina.

Por último, la empresa no considera las sugerencias realizadas por los empleados para mejorar o modificar aspectos en la calidad del trabajo, como así tampoco, la empresa no acostumbra cambiar condiciones de trabajo para que se incremente la calidad en el ambiente del mismo.

Entrevista a Administrativo – Recursos Humanos de Sollimp (en el Anexo se encuentra el modelo de entrevista).

En la primera de las 3 entrevistas al personal administrativo y gerencial que se realizó, tuvimos la oportunidad de comunicarnos con una de las integrantes del departamento de recursos humanos de la empresa.

Ella considera que la organización aplica medidas de RSE sin estar especificadas o estandarizadas a través de algún tipo de norma o documentación, sostiene que la organización se ocupa de la satisfacción del cliente, de realizar distintos seguimientos al personal para disminuir la rotación, y que busca ofrecer un mejor servicio con el menor precio posible.

La organización no posee planificación en cuanto a la RSE, pero a modo de ejemplo la empresa se va adaptando a los lineamientos o solicitudes de cada cliente, en lo referido a Higiene y Seguridad y se amolda a la manera de trabajar del cliente.

Las medidas de RSE que realiza la organización bajo su punto de vista son:

- Trabajar bajo la reglamentación de la Ley de contrato de trabajo y convenio colectivo de SOELSAC (Sindicato de empleados de limpieza de Córdoba)
- El seguimiento personal de RRHH al personal.
- El trabajo con respeto tanto con el cliente externo como el interno.
- La celeridad con la que se reacciona ante los inconvenientes y la proactividad para generar nuevas tareas que eviten inconvenientes futuros.

La totalidad de los empleados desconoce que significa RSE aunque sean beneficiados por la misma, por ello harían falta capacitaciones que puedan ayudar al personal a comprender de qué se trata y para qué sirve la RSE.

Con respecto al cuidado del medio ambiente la empresa no contribuye con los productos ni con el cuidado del papel, tampoco toma medidas al respecto como por ejemplo el reciclado del mismo.

No utiliza procedimientos para disminuir la contaminación, como recomendación la propuesta debería ser cambiar el papel por el mayor uso de tecnologías de comunicación, la reutilización del papel que no sirva (hojas borrador) o reciclaje del mismo y con respecto a la utilización de productos, la búsqueda de productos más ecológicos, que no tengan impacto en el medio ambiente.

La empresa brinda capacitaciones, principalmente relacionadas con Higiene y Seguridad. Se cuenta con medidas e información necesaria para la manipulación de productos, como por ejemplo el etiquetado con la información necesaria y con los elementos de protección adecuados para no tener inconvenientes en su manipulación.

Se adoptan medidas para evitar accidentes laborales, uno de los puntos de los temarios de capacitación está dedicado exclusivamente a eso, aunque la persona entrevistada considera que se podrían tomar más medidas para evitar los accidentes.

En caso de accidente se informa:

- 1- Al supervisor directo
- 2- RRHH realiza la denuncia telefónica con la ART luego de haberse comunicado con el empleado para conocer las condiciones de salud y los hechos ocurridos.
- 3- es derivado al sanatorio que la ART indica.
- 4- Se envía un informe a la aseguradora sobre el hecho.
- 5- Se agenda la planilla en una carpeta para llevar un registro de los accidentes.

Entrevista Administrativo Recursos Humanos – Compras e Higiene y Seguridad.

La segunda entrevista fue realizada a un administrativo del departamento de Recursos Humanos pero que a diferencia de la primera, se encarga de la coordinación de actividades y tareas de Higiene y Seguridad y de la compra de elementos de protección personal, así como también de la gestión de los insumos de limpieza o seguridad en los diferentes objetivos de la organización.

Afirma que la empresa realiza algunas actividades de RSE pero de manera aislada, no posee un modelo específico a seguir sobre este tema, un poco impulsado por los clientes la empresa tiende a adecuarse a sus modelos de trabajo y de esta forma adoptar medidas relacionadas con el tema.

También considera que se trabaja de manera reactiva ante los problemas y agrega que la empresa realiza las siguientes acciones:

- Se trabaja con materiales y equipos de calidad certificada bajo normas correspondientes.
- Se realiza entrega de vales, a modo de ayuda económica a los trabajadores para que puedan llegar a fin de mes sin inconvenientes.
- Hay capacitaciones al personal en temas de Higiene y Seguridad e Inocuidad, también sobre el manejo de residuos y cuidado del medio ambiente.
- Todas las actividades se realizan bajo la Ley de Contrato de trabajo y convenio colectivo (Soelsac)
- Se trabaja acorde a las necesidades del cliente.

Al igual que en la entrevista anterior, considera que el personal desconoce las medidas que se llevan adelante, y recomienda la realización de capacitaciones de todos los sectores de la empresa, comenzando por el sector administrativo, luego los supervisores y por último el operativo.

Coincidiendo con la primera entrevista, observa que no se contribuye en mayor medida al cuidado del medio ambiente, se prioriza el costo a corto plazo por sobre el costo ambiental a corto y largo plazo.

Expresa que las capacitaciones que se brindan dependen de los servicios, son semestrales o anuales y que toda persona que ingresa en la organización recibe un manual de inducción con cuestiones básicas a tener en cuenta para no sufrir ningún tipo de accidente.

Respecto a los procedimientos para disminuir la contaminación, sostiene que solo mediante capacitaciones, se obtiene una mínima información pero no se realizan otras medidas que apoyen a la capacitación; Como recomendación sugiere una mayor utilización de productos biodegradables, alternativas para la contención de derrames de líquidos , debido a que en el depósito de la empresa, los mismos pueden contaminar el agua potable.

Respecto a las medidas necesarias nos comenta:

“La empresa realiza capacitaciones sobre este tema y a su vez brinda los materiales para la manipulación de productos, también todos los productos se encuentran etiquetados con rombos NFPA, los cuales brindan información sobre los productos. También se poseen las fichas técnicas sobre los productos que se utilizan y fichas de primeros auxilios para los casos de accidentes. De todas formas no se aplican en todos los servicios estas medidas y capacitaciones.”

Los elementos de protección personal (Epp) son certificados debido a su calidad y a la exigencia del cliente, ellos mismos así como también los supervisores controlan que los operarios utilicen los epp en el momento de trabajar, tomando medidas en caso de que no se utilicen.

La empresa adopta prácticas para evitar accidentes laborales, principalmente mediante la capacitación y concientización de los operarios, entrega de elementos de trabajo

correspondientes, etc. De todas maneras esto es insuficiente debido a que la organización posee un índice de siniestralidad alto; nos comenta que se es conciente de este tema y que se está trabajando para disminuir este índice, contando con registros internos y registros proporcionados por la ART sobre los accidentes.

Entrevista a Gerente General – Operativo – Comercial

La última entrevista, pudimos realizarla al Gerente/Socio de la organización, quien está a cargo de todo lo relacionado al trato con el cliente, como por ejemplo el armado de presupuestos, visitas a establecimientos por licitaciones, reuniones comerciales, etc. como también de la parte operativa, principalmente el manejo de supervisores, trabajos especiales, y compraventa de maquinaria para limpieza.

En este caso la entrevista fue algo diferente a las dos anteriores, con algunas preguntas que van más allá del trabajo actual, sino apuntando al futuro, también fue interrogado sobre la manera de actuar de la organización como respuesta a nuevas situaciones que surgen como las relacionadas al medio ambiente y la responsabilidad de la empresa junto con el resto de las empresas y la comunidad (en el Anexo se encuentra la entrevista).

El gerente sostiene que la empresa viene trabajando hace varios años con RSE, no directamente con un modelo, sino con actividades aisladas pero que aportan a mejorar la situación laboral. Considera que no hay una planificación sobre las actividades pero que la empresa actúa de manera reactiva ante circunstancias adversas que puedan surgir.

A nivel directivo se trabaja con establecimientos sin fines de lucro, como por ejemplo Junior Achievement, en el cual se ha participado en distintos cursos de capacitación y charlas a chicos de nivel primario y secundario.

Nos comentó que la organización se encuentra trabajando con un consultor externo, quien posee la idea de capacitar no sólo al personal operativo, sino también al administrativo. La intención es poder ayudar a las familias de los trabajadores, en el corto plazo a aquellas madres o padres solteros con hijos, cuyos horarios de trabajo dificultan la posibilidad de cuidar a sus hijos, brindándole algún tipo de ayuda o asistencia para que no tengan ese inconveniente. Otra medida a tomar en un corto plazo es la ayuda a modo de asesoramiento

que puedan necesitar, ya sea legal, escolar, familiar o de otra índole. Sería una ayuda más allá de lo económico, pero que puede contribuir a mejorar la calidad de vida de los trabajadores de la organización.

El Gerente es consciente que no todas las personas dentro de la organización tienen conocimiento sobre RSE y de las actividades que se aplican en la empresa. Si bien se trabaja con capacitaciones y se reciben beneficios que definen a la RSE, no hay una postura clara sobre la misma.

La organización cuenta con un sistema no estandarizado, en el cual el operario tiene posibilidad de crecer dentro de la organización. A través de capacitaciones y de controles operativos de desempeño, un operario puede ir ascendiendo dentro de su trabajo. Incluso nos comentó que muchos de los actuales supervisores comenzaron siendo operarios.

Con respecto al cuidado del medio ambiente y elementos de protección personal, la empresa brinda todos los medios para que se pueda llevar adelante la actividad, si bien no todos los productos de limpieza utilizados son ecológicos, se trata de ir avanzando sobre ese tema; con respecto a los elementos de protección que se brindan, se buscan, a pesar de que sean más costosos, elementos certificados bajo normas de calidad. De todas formas no todos los insumos que utilizan están certificados.

Otro de los puntos importantes de la entrevista fueron los accidentes laborales. Expresó que se trabaja constantemente con este tema por diversos motivos, la salud del trabajador, el costo que conlleva los accidentes y las complicaciones que se generan con el cliente por la cobertura de servicio.

A la empresa le ha favorecido en cuantía, la aplicación de capacitaciones, entrega de elementos de protección personal, el seguimiento de los accidentes, etc. Se ha disminuido a diferencia de años anteriores, la cantidad de accidentes gracias a estas medidas que se han ido tomando. A su vez, por normativa interna como por exigencia del cliente se lleva exhaustivamente un control sobre los accidentes, tipo de accidentes y acciones que se deben tomar para evitar que vuelvan a suceder. De todas formas sostiene que hay mucho por trabajar debido a que el índice de siniestralidad sigue siendo muy alto.

Sollimp es una organización abierta al cambio y a escuchar sugerencias que mejoren la empresa desde la parte operativa, administrativa o comercial. Nos hizo mención a un ejemplo detallado en el anexo en el cual un supervisor de un servicio le otorgaba día libre al operario en su cumpleaños.

Una de nuestras consultas fue sobre qué medida sugeriría que la empresa debe tomar para concientizar a sus pares respecto al medio ambiente y nos respondió lo siguiente:

“Nuestra organización al estar inserta en la sociedad, participa activamente con diversos grupos empresarios en la cámara de empresas de servicio, que agrupa a todas las empresas de limpieza de la ciudad de Córdoba, como así también interactúa activamente con el gremio. Siempre hemos sugerido que se fomenten las capacitaciones a nivel global, patrocinadas por la Cámara, para que no sean solo algunas empresas, sino que todas, las que se comprometan a trabajar con los temas de Responsabilidad Social Empresaria, ya sea el medio ambiente, el bienestar del trabajador o la sociedad.”

Las medidas que a futuro desea implementar en la organización están relacionadas a la disminución del uso de la papelería, a no malgastar el agua y al cuidado de la energía eléctrica. Con respecto a la energía eléctrica nos comenta que han logrado disminuir gastos de luz desde el año 2013 hasta la fecha. El modo de lograr esto, es a través de capacitaciones, a realizar junto con el consultor externo.

FODA

Sollimp S.R.L como empresa en constante crecimiento desde 1999 ha sufrido muchas modificaciones y cambios, para perjuicio algunas y para beneficio la mayoría. Para poder establecer cuáles son los puntos que destaca la organización y aquellos en los que se debe focalizar en mejorar, realizamos un análisis FODA:

FORTALEZAS

- Proactiva, acepta y busca el cambio constantemente, mejorar sus procesos, realizar acciones que mejoren la performance de la organización. Cabe destacar, que esta característica corresponde al nivel administrativo.
- La empresa brinda los medios para hacer posibles los cambios.

- Las personas que trabajan en la organización poseen múltiples habilidades y muestran constante interés por aprender nuevas herramientas que le permitan un mejor desempeño profesional.
- La empresa actúa con celeridad ante los acontecimientos diarios, respondiendo de la mejor manera. Calidad reconocida por los clientes, la velocidad de respuesta ante solicitudes.
- Se trabaja con productos y elementos certificados bajo normas correspondientes.
- Los trabajadores pueden crecer dentro de la organización.

OPORTUNIDADES

- Conocimiento de la actividad, su posición en el mercado y las posibilidades de crecimiento.
- Con algunos cambios puede posicionarse como la mejor empresa en el mercado en todos los aspectos.
- Tiene acceso a todo tipo de información, desde utilización de productos nuevos, maquinaria de última generación hasta información sobre los movimientos en el mercado de los servicios de limpieza.
- La intervención ayudaría a corregir algunas deficiencias detectadas y permitiría una mejora en cuanto a la eficiencia de trabajo y costos.
- Aplica acciones de RSE sin planificación ni estructuras, la empresa posee mucho potencial para mejorar en este sentido. Pocas empresas del mercado tienen en cuenta RSE, debido a la situación socioeconómica actual, las empresas sólo se fijan en los costos.
- Participación activa con el gremio (S.O.E.L.S.A.C). Sollimp mantiene una comunicación fluida en las cuestiones laborales e institucionales y participa de actividades que realiza el sindicato. Ej. Donando bicicletas para el día del niño.
- Participación activa en la Cámara de Empresas de Servicios, permitiéndole formar nuevos acuerdos y alianzas estratégicas.

DEBILIDADES

- Se trabaja con un nivel social que tiene dificultades para acceder a la educación básica, gran parte de los trabajadores no tiene finalizado los estudios secundarios

- No existe ningún tipo de planificación ni estructuras que encuadren acciones de responsabilidad social empresaria, cuidado del medio ambiente, y capacitación en Higiene y Seguridad Laboral
- Los trabajadores que corresponden al nivel operativo son reactivos no proactivos
- Poco interés sobre el trabajo, poca concientización sobre los beneficios que trae su cuidado a la hora de trabajar y el cuidado del medio ambiente.
- Se puede ver poco trabajo en grupo, mucho individualismo.
- Los niveles de comunicación son deficientes en todas las áreas de la organización.
- Existe un único interés principal, el monetario.
- No posee una estructura definida y pulida.
- No tiene un amplio uso de tecnologías de comunicación.
- Las capacitaciones responden más a la exigencia del cliente, que a la planificación de la organización, si el cliente no exige la capacitación , los trabajadores reciben poca o nula capacitación.

AMENAZAS

- Poca participación de entes gubernamentales que regulen la actividad, casi no existen controles por cuidados del medio ambiente, existen algunos controles por cuestiones de la seguridad de los trabajadores (CyMat, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo).
- La participación de los entes (tanto gubernamentales como ART) es reactiva, una vez sucedidos los hechos, buscan alternativas para prevenir los mismos.
- Muchas organizaciones comienzan a tratar RSE como un punto importante a desarrollar, una ventaja competitiva que en el mediano, largo plazo puede afectar a la estabilidad de la empresa.
- La empresa tiende a ser más reactiva que proactiva, si bien es reactiva con celeridad, se busca que a lo largo del tiempo pueda anticiparse a los problemas y no siempre trabajar cuando el mismo no se puede evitar.
- No contribuye al cuidado del medio ambiente ni a la disminución de la contaminación.
- No trabaja de manera adecuada sobre los accidentes de trabajo, volvemos a reiterar la reactividad por sobre la proactividad.
- Utiliza pocos productos biodegradables, podría utilizar muchos más.

- No hay sensibilización acerca de la RSE.

Podemos ver con este análisis que la empresa cuenta con una estabilidad y un desarrollo a lo largo del tiempo, con una administración, con potencial, pero la parte operativa con muchas falencias, poco trabajo de crecimiento, poca capacitación y concientización.

Se verifican algunas muestras de trabajo de RSE pero de manera desorganizada, como si se aplicara RSE pero sin saber lo que se hace. No posee un lineamiento a seguir, son acciones aisladas, que si bien, hace que se diferencie de otras empresas, requiere más trabajo para que se puedan obtener mejores beneficios de los que actualmente se obtienen.

La intervención puede ayudar a mejorar estas fallas, mejorando la comunicación, buscando a través de su planificación y actividades, cambiar la mentalidad “de fin único” a una mentalidad que permita pensar en un desarrollo personal y profesional, cuidando y respetando tanto su propia salud, como la de la comunidad.

Conclusiones Generales

Luego de realizar un análisis sobre la información obtenida, creemos que la organización se encuentra en un punto gris del conocimiento y la aplicación de la RSE. Ya sea por solicitud del cliente o por acciones aisladas, la empresa realiza capacitaciones, proporciona elementos de protección personal, utiliza algunos productos no contaminantes, otorga ayuda económica a los trabajadores, trabaja con organizaciones sin fines de lucro, entre otros pero sin seguir un lineamiento o una planificación.

Por otro lado se verifican muchas cuestiones a mejorar para efficientizar las tareas que la organización lleva a cabo. A continuación detallamos las siguientes:

- Periodicidad de las capacitaciones: las mismas se están realizando cada 6 meses o 1 año.
- Supervisores: un punto importante a tener en cuenta ya que son el nexo de los operarios con la empresa.
- Tipo de capacitaciones: no solo realizar charlas, sino que se debe otorgar material ya sea en imágenes, videos, prácticas supervisadas, simulacros, etc.

- Medio ambiente: medidas para evitar derrames, etiquetado de productos, lugares apropiados donde se pueda contener líquidos, etc.
- Capacitación tanto al personal operativo como así también al administrativo: no se está teniendo en cuenta el personal administrativo para capacitar. (léase Gerencia – RRHH – Compras – Finanzas, etc.).
- Accidentes de Trabajo: profundizar las investigaciones de accidentes laborales, las medidas correctivas y preventivas.

Creemos que la organización se muestra abierta a las modificaciones que sean necesarias para poder mejorar, se cuida e intenta constantemente disminuir los costos, por lo cual estarían de acuerdo en trabajar para que todas estas medidas a tomar tengan un impacto positivo en la organización en un mediano y largo plazo.

Consideramos que con la propuesta podremos enmarcar las acciones de RSE y corregir las actividades aisladas, generando de esta manera que todas las tareas y acciones que se realicen vayan por un mismo camino y hacia un mismo objetivo.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE MEJORA

Propuesta de mejora N° 1

POLÍTICA GENERAL DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Con el presente manual de políticas generales de RSE, se pretende que la empresa contribuya a mejorar el bienestar de los empleados, impulsar el desarrollo social y económico de la comunidad, y contribuir al cuidado del medioambiente en el cual se encuentra la organización.

Debe establecer el accionar de la empresa bajo principios básicos y reglas generales de actuación, las cuales garantizarán el correcto desarrollo de las actividades que se llevan adelante y las pautas que contribuyan a que la empresa sea socialmente responsable en todos sus aspectos.

Cabe destacar, que dicho manual tiene un ámbito de aplicación general para todos los sectores y actividades que la organización desarrolle.

A partir de la creación de este manual, se logrará que la organización se comprometa a mejores prácticas de responsabilidad social y a la adopción de un comportamiento ético, el cual resulta necesario para su interés social y económico en relación a la comunidad.

MANUAL:

POLÍTICAS GENERALES

DE RESPONSABILIDAD

SOCIAL

ÍNDICE

1. OBJETIVOS

2. PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN

2.1 SOSTENIBILIDAD

2.2 TRANSPARENCIA

2.3 MEDIO AMBIENTE

2.4 CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

1. OBJETIVOS

Los objetivos del presente manual son crear y proponer un programa de Responsabilidad Social Empresaria, que permita a la empresa tomar conciencia y mejorar sus actividades, con el fin de asumir una actitud proactiva respecto al compromiso con la sociedad y al cuidado del medio ambiente. Mediante la creación del mismo, la empresa debe tener su estructura, procesos, procedimientos y recursos alineados con la RSE. Asimismo le permitirá implementar actividades que comprometan a todos respecto al uso de elementos de seguridad, manipulación de productos y cuidado del medio ambiente, que ayudará a detectar y evitar fallas en el uso de materiales. Se logrará que la dirección de la empresa se comprometa a que todas sus acciones estén contempladas bajo un régimen de RSE, contribuyendo a mejorar la seguridad y salud del trabajador durante su actividad en la empresa. Se espera que este manual mejore las relaciones humanas internas, fortaleciendo la equidad y relaciones de confianza. Cabe destacar, que la reputación y el reconocimiento externo mejorará, con la implementación de este programa.

2. PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN

Dentro de los principios básicos se pueden identificar distintos aspectos de RSE con relación a la forma de actuar de la empresa.

2.1 SOSTENIBILIDAD

Con relación a la sostenibilidad de la organización, es un aspecto fundamental en la empresa, permite mejorar las condiciones de vida de las personas, explotando de manera racional los recursos para evitar que se produzca la escasez de los mismos. El estilo de gestión propuesto para la empresa, profundiza el desarrollo sustentable en todos sus aspectos. Se establecerán estrategias tendientes a garantizar la seguridad en el suministro del servicio, se impulsará la utilización sostenible de los recursos, para evitar la escasez de los mismos y minimizando el impacto de la actividad en el entorno natural. Por último, se promoverá la sensibilización social con respecto al uso y manipulación de los productos para contribuir a un desarrollo sostenible.

Entendemos por Sostenibilidad:

- Eficientizar los procesos de compra tanto de insumos como elementos de protección personal para evitar costos no deseados e inconvenientes con la provisión a los servicios y trabajadores.
- Eficientizar los procesos de distribución de insumos y elementos de protección personal.
- Crear estrategias que permita una mejora constante de la calidad del servicio.
- Contribuir a sensibilizar tanto a clientes internos como externos sobre el servicio que se brinda a la sociedad.

2.2 TRANSPARENCIA

La transparencia es fundamental para crear relaciones de confianza con todas las partes que conforman la actividad de la empresa, la credibilidad se logrará a través de la difusión de información relevante y verídica sobre el desempeño financiero y no financiero.

Entendemos por transparencia:

- Rechazar todo tipo de actividad ilegal y fraudulenta.
- Perseguir y denunciar cualquier práctica de corrupción.
- Impulsar vías de comunicación y diálogo tanto interna como externa de la empresa.

2.3 MEDIO AMBIENTE

Con respecto al medioambiente, la empresa adoptará una Política de Biodiversidad, preservando el ambiente de los ecosistemas y evitando la escasez de los recursos del entorno natural en el cual la organización realiza sus actividades. Se reducirá la contaminación en la prestación del servicio a través de productos certificados, reutilizando y favoreciendo el reciclaje de recursos. La sustitución de productos químicos contaminantes por productos de menor contaminación contribuirá al cuidado del medioambiente. La empresa define sus actividades bajo las Normas ISO 26000.

Entendemos por medio ambiente:

- Fomentar la utilización de productos biodegradables
- Eficientizar el consumo de productos

- Reciclar productos que puedan ser reutilizables.
- Concientizar a clientes – proveedores – trabajadores sobre los cuidados del ecosistema para disminuir la contaminación y generar un beneficio para las generaciones futuras.
- Crear estrategias para disminuir la contaminación.

2.4 CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

Los empleados son una parte importante dentro de la empresa, para ello la organización debe lograr que se protejan los derechos fundamentales de los trabajadores e incentivar la productividad. A partir de esto, se mejorarán las competencias de los empleados, el clima laboral y se reducirá el ausentismo y la rotación. Se brindarán planes de capacitación anuales impulsando la formación profesional de las personas para lograr una adaptación correspondiente al entorno de trabajo. Se trabajará sobre un clima laboral en el cual se eviten los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, fomentando un lugar seguro y saludable, actuando de manera proactiva ante las posibles situaciones que pudiesen derivar en causas perjudiciales para la salud de los trabajadores:

- Trabajar cumpliendo con las especificaciones de la Ley de Contrato de Trabajo y convenio colectivo vigente.
- Respetar los Derechos humanos y laborales.
- Reclutar y retener personal bajo un marco de igualdad de oportunidades, sin discriminación y considerando la diversidad en todas sus variables, fomentando la integración a los grupos de trabajo.
- Ofrecer planes de capacitaciones anuales que permitan aumentar el nivel de competitividad de los empleados.
- Llevar registro de accidentología anual y actuar en consecuencia a la misma buscando trabajar de manera proactiva y disminuir los siniestros.
- Permitir un “buzón de sugerencias” para que todos los trabajadores puedan aportar a la mejora continua.

Por último, es imprescindible para la empresa contar con clientes satisfechos y conformes de acuerdo al servicio brindado por la organización. Para ello, la empresa debe garantizar la

utilización de productos de calidad y eficientes, evitando estar vinculados a proveedores con reputación negativa. Se deberán monitorear y evaluar los procedimientos de la empresa, para detectar fallas en la prestación del servicio. Se protegerá la salud y seguridad de los clientes a través del cumplimiento de las normas propias de cada establecimiento, y por último, se intentará brindar el mejor servicio posible a través de operarios formados y capacitados adecuadamente para la actividad:

- Trabajar con productos de calidad certificada
- Auditar internamente la prestación de los servicios, para mejorar todas las posibles falencias.
- Realizar encuestas de satisfacción para tener un punto de vista de la visión del cliente.
- Trabajar con precios competitivos manteniendo la mayor calidad posible.

Propuesta de mejora N° 2

De acuerdo a lo indagado sobre la situación actual de la organización, su análisis FODA, la manera de trabajar, la posición en el mercado, su situación actual y el pensamiento de los trabajadores y Socios-Gerentes de la organización, definimos una serie lineamientos a seguir para dar una estructura y arraigo a la Responsabilidad Social empresaria en Sollimp S.R.L.

Paso 1:

Sustitución de Productos contaminantes por no contaminantes:

Como primera medida, realizaremos un análisis de los productos que utiliza la empresa y que pueden ser reemplazados por otros cuyo nivel de contaminación sea menor o nulo.

- Producto:
 - o Alternativa:

- **Lavandina**: es un producto utilizado para las tareas de desinfección de todo tipo de lugares como pueden ser pisos, paredes, etc.; su nombre químico es hipoclorito de sodio. Este compuesto es corrosivo para la piel, ojos, garganta y nariz en caso que se utilice sin protección adecuada, así como también para el medio ambiente en caso que se deseché por medios fluviales urbanos. Se adjunta en el anexo, ficha técnica del mismo.

Actualmente la empresa utiliza mensualmente un promedio de 2400 litros mensuales a un costo de \$4.41 el litro. Anualmente = $2400 \times 12 = 28800 \times 4.41 = \127008 aprox.

Teniendo en cuenta también el **almacenamiento** de esa cantidad de litros y el espacio necesario para conservar el líquido, corriendo el riesgo de un derrame que puede llegar a un desagüe urbano. Se almacena en contenedores de 1000 litros – recipientes de 200 litros y bidones de 5 litros.

- o **Ecomax Granulado**: Producto Biodegradable, envasado en **sobres** que rinden hasta 8 litros por sobre sin disminuir la calidad del producto. En Anexo se adjunta ficha técnica y presentación del producto.
 - El valor de cada sobre es de \$10, mensualmente se utilizaría 300 sobres. A modo comparativo:

- $300\text{sobres} \times 12\text{meses} = 3600\text{sobres} \times \$10 \text{ c/u} = \underline{\underline{\$36000}}$

Aprox.

- Generaría un Beneficio económico anual de aproximadamente \$91000.

- El espacio y las condiciones de mantenimiento del producto generan un gran beneficio a la empresa. 300 sobres mensuales se pueden almacenar en una pequeña caja, sin riesgos de derrame, ni ningún otro peligro debido a que son sobres cerrados de manera hermética.

- Desengrasante: Utilizado para limpieza general principalmente de pisos, si bien es biodegradable, utiliza un aromatizador químico para brindar una fragancia agradable en el lugar.

Actualmente la empresa utiliza mensualmente 1400lts. Almacenados en tanques de 1000 o 200 litros y bidones de 5L. a un valor de \$10.32 el Litro.

Si realizamos una estimación, en un año completo se utilizarían 16800 litros a un valor de \$10.32 cada litro, teniendo un costo de **\$173376 aprox.**

- Mc500: Utilizado para limpieza de todo tipo de superficies fuertemente engrasadas, totalmente biodegradable, difiere en el Ph con un desengrasante común, es de baja espuma, no libera gases ni vapores tóxicos, está hecho en base a terpeno de naranja, desengrasante natural.

- El valor de cada litro puro es de \$38, se lo puede diluir y hacer hasta 15litros de desengrasante por litro de Mc500 , se utilizarían 94 litros al mes de Mc500 Puro. A modo comparación:

- $94\text{litros} \times 12 \text{ meses} = 1128 \times \$38 \text{ 1Lt} = \underline{\underline{\$42864 \text{ aprox.}}}$

- Económicamente podemos a simple vista ver una ventaja en cuanto a los costos
- Ambientalmente: como antes mencionamos, totalmente biodegradable, protegería la salud de quienes lo manipulen y del medio en donde se aplique

- Espacio: en este punto mantendría las mismas condiciones que el desengrasante común con la diferencia que en caso de derrame no se eliminarían vapores que pudiesen ser tóxicos, ni contaminaría químicamente el ambiente, debido a que es totalmente natural.

Producto/Características	Precio x Lt.	Impacto Ambiental	Almacenamiento	Costo Anual Aprox.
Lavandina	\$4,41	Contaminante	Recipientes de 1000 - 200 - 5 lts.	\$127008
Ecomax Granulado	\$1,25	Biodegradable	Sobres con rendimiento de hasta 8lts.	\$36000
Desengrasante	\$10,32	Contaminante (debido a su aromatizador químico)	Recipientes de 1000 - 200 - 5 lts.	\$133376
Mc500	\$2,53	Biodegradable	Almacenamiento en Bidones de 5lts.	\$42864

Propuesta de mejora N° 3

HIGIENE, SEGURIDAD Y MEDIO AMBIENTE																
MARCO LEGAL: Ley 19587 - Decreto reglamentario N° 351/79, Capítulo 21 - Artículos 208 al 214																
PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN PREVISTAS PARA EL AÑO 2016																
MANTENIMIENTO																
ÍTEM	TÍTULO	CONTENIDO	DURACION	DESTINADO A	LUGAR DE REALIZACIÓN	MESES DE DICTADO TENTATIVO										
						Mar	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sep	Oct	Nov		
1	Uso y Conservación de Elementos de Protección Personal.	Uso y conservación de EPP (guantes , calzado de seguridad, casco, etc.).	30´	Empleados	Oficina	■										
2	Prevención de riesgos por resbalones, golpes y caídas.	Prevención de caídas y golpes. Medidas preventivas de infraestructura. Orden y Limpieza. Manejo seguro de escaleras. Uso de EPP. Manejo seguro de escaleras.	30´	Empleados	Puesto de trabajo		■									
3	Riesgos en Oficinas	Riesgos asociados a la utilización de PVD . Medidas preventivas de infraestructura. Orden y Limpieza. .Medidas de prevención ante el riesgo de electrocución. Uso de máquinas y herramientas. Utilización de productos químicos/Condiciones ergonómicas del puesto de trabajo: mesa, silla y accesorios.	30´	Empleados	Puesto de trabajo			■								
4	Manejo Manual de Cargas	Factores de riesgos. Método de manejo manual de cargas.	30´	Empleados	Puesto de trabajo				■							
5	Prevención de Incendios	Elementos básicos de la química del fuego. Clases de fuego. Sistemas de extinción portátiles. Nociones sobre evacuación de las personas.	30´	Empleados	Puesto de trabajo					■						
6	Medio Ambiente	Huella ecologica - Residuos y Contaminacion	30´	Empleados	Puesto de trabajo						■					
7	Riesgo Eléctrico	Reglas básicas para trabajo seguro. Tipos de contactos. Efectos de la corriente en el cuerpo humano. Principios básicos de prevención. Sistemas de protección. Uso de EPP.	30´	Empleados	Puesto de trabajo							■				
8	Prevención de Accidentes In Itinere	Comportamiento del peatón en la vía pública, uso seguro de colectivos, bicicletas, etc.	30´	Empleados	Puesto de trabajo								■			
9	Primeros Auxilios	Nociones básicas de primeros auxilios	30´	Empleados	Puesto de trabajo									■		

HIGIENE, SEGURIDAD y MEDIO AMBIENTE

MARCO LEGAL: Ley 19587 - Decreto reglamentario N° 351/79, Capítulo 21 - Artículos 208 al 214

PROGRAMA DE ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN PREVISTAS PARA EL AÑO 2016

ÁREAS ADMINISTRATIVAS

ÍTEM	TÍTULO	CONTENIDO	DURACION	DESTINADO A	LUGAR DE REALIZACIÓN	MESES DE DICTADO TENTATIVO							
						Abril	Mayo	Junio	Julio	Agos	Sep	Oct	Nov
1	Riesgos en Oficinas	Riesgos asociados a la utilización de PVD. . Prevención de caídas y golpes . Medidas preventivas de infraestructura. Orden y Limpieza. Manejo seguro de escaleras. Medidas de prevención ante el riesgo de electrocución. Uso de máquinas y herramientas. Utilización de productos químicos/Condiciones ergonómicas del puesto de trabajo: mesa, silla y accesorios.	30´	Empleados	OFICINA								
2	Medio Ambiente	Huella Ecológica - Residuos y Contaminación	30´	Empleados	OFICINA								
3	Prevención de Incendios	Elementos básicos de la química del fuego. Clases de fuego. Sistemas de extinción portátiles. Nociones sobre evacuación de las personas.	30´	Empleados	OFICINA								
4	Prevención de Accidentes In Itinere	Comportamiento del peatón en la vía pública, uso seguro de colectivos, bicicletas, etc.	30´	Empleados	OFICINA								
5	Primeros Auxilios	Nociones básicas de primeros auxilios	30´	Empleados	OFICINA								

Bibliografía

Bourdieu, P. (2001). El capital social: apuntes provisionales. *Letra Internacional* , 70.

Portilla, R. M. (1997). *Social Capital in Developing Societies: Reconsidering the Link Between Civil Agency, Economy and the State in the Development Process*. Institute of Social Studies. The Hague.

Ramos Eva, M. K. (2009). *Guía de aprendizaje sobre la implementación de Responsabilidad Social Empresarial en pequeñas y medianas empresas*. Washington: FOMIN.

Secretaría Central ISO. (2010). *ISO 26000*. Ginebra, Suiza.

Ulla, L. A. (2007). *Responsabilidad Social Empresaria e Inclusión Económica y Social*. Buenos Aires: IARSE - CIDEAL.

Volpentesta, J. R. (2009). *Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial*. Buenos Aires: Osmar D. Buyatti.

Anexo I

En el presente anexo se encuentra el modelo de cuestionario y entrevista que se utilizó para la recolección de datos del presente proyecto y que fueron realizadas en la empresa a los operarios, administrativos y nivel gerencial.

Cuestionario Responsabilidad Social Empresaria Sollimp S.R.L

A continuación marcar con un círculo la/las opciones que usted considere correctas:

1. ¿Recibe capacitación para evitar fallas en el uso de materiales de limpieza y el cuidado de medio ambiente?

- Si
- No

2. ¿Con que frecuencia recibe las capacitaciones?

- Quincenal
- Mensual
- Semestral
- Anual

3. ¿Considera adecuadas y útiles las capacitaciones que la empresa les brinda?

- Si
- No

4. ¿Considera que utiliza correctamente los materiales y los elementos de seguridad en el horario de trabajo?

- Si
- No

5. ¿Por qué razón considera usted que no se lleva adelante un correcto uso de los materiales y elementos de seguridad?

- Falta de información
- Falta de compromiso
- Falta de elementos y materiales

6. ¿Cuenta usted con todos los elementos de seguridad que se necesitan para llevar adelante las actividades?

- Si
- No

7. ¿Qué elementos de seguridad se le proporciona para realizar las actividades laborales?

- Barbijo
- Lentes
- Remera
- Calzado de seguridad
- Casco
- Chaleco
- Buzo
- Pantalón
- Botas
- Guantes

8. ¿Los elementos que se entregan son nuevos o usados?

- Nuevos
- Usados

9. ¿Los insumos químicos de limpieza sabe usted como se utilizan, conoce sus riesgos y como debe actuar en caso de que ocurra un accidente?

- Si
- No
- Conozco como se utilizan, pero desconozco sus riesgos y como actuar en caso de accidente.

10. ¿Ha sufrido usted algún accidente de trabajo a causa de la mala utilización de los productos de limpieza?

- Si
- No

11. ¿Ha sufrido usted algún accidente por no poseer los elementos de protección personal adecuados?

- Si
- No

12. ¿Reciben alguna sanción por el uso incorrecto o no utilización de los productos de limpieza y elementos de protección personal?

- Si
- No

13. ¿Se comunica al Supervisor como se realizaron las tareas?

- Nunca
- A veces
- Siempre

14. ¿El Supervisor controla que se manipulen de manera correcta los productos y que utilice los elementos de protección personal?

- Si
- No

15. ¿Con qué periodicidad?

- Diaria
- Semanal
- Quincenal
- Mensual

- Nunca

16. ¿Considera que se utilizan correctamente las maquinas en el trabajo (superspeed – moto desmalezadora, etc)?

- Si
- No

17. ¿Recibe usted capacitación sobre la utilización de estas maquinas, por parte del supervisor o personal proveedora de la maquinaria?

- Si
- No

18. ¿Considera usted que la empresa recibe o acepta las sugerencias propuestas sobre cómo mejorar los trabajos que se realizan?

- Siempre
- A veces
- Nunca

19. ¿Considera Usted que la empresa cambia o adopta medidas nuevas para mejorar la calidad en el ambiente del trabajo?

- Si
- No

Entrevista Administrativo RRHH Sollimp S.R.L

1. ¿Considera que la empresa adopta un modelo de gestión Socialmente Responsable o realiza actividades que usted considere que estén relacionadas con RSE? ¿Por qué?

Si la empresa realiza actividades relacionadas con RSE, porque se ocupa de mejorar las condiciones de satisfacción del cliente a través del seguimiento del personal para bajar el nivel de rotación; ofrece buenos precios bajo las leyes de trabajo y de empresas de limpieza .

2. ¿Existe alguna planificación sobre las tareas o actividades de Responsabilidad Social Empresaria?

No específicamente, pero se puede reflejar bajo la planificación , por ejemplo, de lograr los lineamientos de higiene y Seguridad de cada empresa a la cuál le brinda servicios.

3. ¿Qué tipo de medidas Socialmente Responsables realiza la empresa según su punto de vista?

Las medidas bajo mi punto de vista son:

- Trabajar bajo la reglamentación de contrato de trabajo y los lineamientos del Soelsac

-Realizar seguimiento del personal bajo el Dto. de RRHH.

- Respetar las decisiones o argumentos del cliente para mejorar la calidad del servicio y satisfaciendo la necesidad del cliente.

- Implementando acciones para lograr certificarse en normativas generales.

- Trabajando con respeto hacia el cliente externo e interno.

- Generando confianza al reaccionar con agilidad ante las adversidades, etc.

4. ¿Considera Ud. que la empresa contribuye al cuidado y a la protección del medioambiente? ¿Por qué?

No contribuye, ya que los productos que se utilizan para brindar el servicio no son los óptimos para la protección del medio ambiente. Como también así no hay cuidado por ejemplo con el uso de hojas de papel y su reciclado.

5. ¿La empresa brinda capacitación a sus empleados de acuerdo al correcto uso de los elementos de seguridad y manipulación de los productos?

Si brinda capacitaciones de a cuerdo a las tareas realizadas.

6. ¿Que tipos de capacitación brinda la empresa a sus empleados?

Brinda capacitaciones sobre H&S , utilización de los Epp; manipulación de herramientas de trabajo, etc.

7. ¿ La empresa utiliza algún procedimiento para disminuir la contaminación del a la medioambiente? ¿En caso de no hacerlo, que recomendaría usted que pudiere aplicar para disminuir la contaminación?

No utiliza procedimientos. Propondría en las oficinas mayor utilización de tecnologías para bajar la utilización de papel, como también así un sistema de reciclaje de hojas no utilizables. Por otro lado buscaría en el mercado productos naturales para realizar la limpieza o productos biodegradables.

8. ¿La empresa cuenta con todas las medidas necesarias para llevar adelante una correcta manipulación de los productos de limpieza?. ¿Usted conoce cuáles son esas medidas?

Si. Las medidas son la utilización de embases etiquetados con la información necesaria y la utilización de los elementos de seguridad para no estar en contacto directo con el producto.

9. ¿La empresa procura comprar EPP certificado con normas de calidad?¿porque?

Si, para resguardar la salud del empleado y por las exigencias propias de cada cliente.

10. ¿Se controla que los empleados utilicen correctamente los elementos de seguridad en el horario de trabajo, se toman medidas en caso de que no se utilicen?

Si es controlado y son sancionados los empleados que no utilizan los elementos de protección.

11. ¿Se adoptan las medidas necesarias para evitar accidentes laborales?

Si a través de las capacitaciones. Aunque bajo mi opinión podrían ser tomadas mayores medidas informativas y de concientización para tal hecho.

12. En caso de accidente laboral, ¿Como es el procedimiento que lleva adelante la empresa al momento del accidente?

Primero es informado al superior directo, luego RRHH genera la denuncia telefónica con la empresa aseguradora post haberse comunicado con el empleado para conocer las condiciones de salud y los hechos ocurridos y finalmente es derivado al sanatorio que la ART indica. Por último se envía un informe a la aseguradora sobre el hecho y se agenda la planilla en una carpeta.

13. ¿La empresa cuenta con un registro interno de la cantidad de accidentes laborales que se producen en los distintos lugares donde se presta el servicio?

Si

14. ¿Se aceptan sugerencias o cambios propuestos para los empleados para intentar mejorar el servicio que se brinda?

Si, inclusive en el departamento de RRHH siempre se están realizando propuestas para implementar.

Entrevista Administrativo RRHH - HyS y Compras Sollimp S.R.L

1. ¿Considera que la empresa adopta un modelo de gestión Socialmente Responsable o realiza actividades que usted considere que estén relacionadas con RSE? ¿Por qué?

Considero que la empresa realiza algunas actividades aisladas relacionadas con la RSE sin tener un modelo específico sobre este tema. También considero que al trabajar con clientes que tienen modelos de gestión de Rse, y actúan de manera proactiva para mejorar la calidad de trabajo y disminuir la contaminación en el ambiente, genera que la empresa se vea obligada a tomar algunas medidas para poder adaptarse a estos clientes.

2. ¿Existe alguna planificación sobre las tareas o actividades de Responsabilidad Social Empresaria?

Se suele trabajar de manera reactiva, ante un problema o necesidad de la empresa o de los trabajadores en su ambiente de trabajo, se actúa para solucionarlo.

3. ¿Qué tipo de medidas Socialmente Responsables realiza la empresa según su punto de vista?

Las medidas bajo mi punto de vista son:

- Se trabaja con los materiales y equipos de trabajo correspondientes y de calidad certificada.

-Se entregan Vales todos los meses, como medio para ayudar a los operarios de manera económica

- Se capacita al personal en cuestiones de inocuidad e higiene y seguridad, también se los capacita sobre el manejo de residuos y cuidado del medio ambiente.

- Todas las actividades que se realizan se encuentran contenidas en su marco legal correspondiente, los operarios trabajan bajo el convenio correspondiente a la actividad.

-Se trabaja acorde a las necesidades del cliente y adaptándose a sus solicitudes y requerimientos.

4. ¿Considera Ud. que la empresa contribuye al cuidado y a la protección del medioambiente? ¿Por qué?

En mayor medida no contribuye, creo que se prioriza el costo por sobre el cuidado del medio ambiente, de todas formas por solicitudes de los clientes, se utilizan productos que no son nocivos para el ambiente.

5. ¿La empresa brinda capacitación a sus empleados de acuerdo al correcto uso de los elementos de seguridad y manipulación de los productos?

Si, se brindan capacitaciones, semestrales o anuales, depende el servicio y sus exigencias, también se entrega un manual con cuestiones básicas relacionadas a la higiene y seguridad a todos los operarios que ingresan a trabajar a la empresa.

6. ¿Qué tipos de capacitación brinda la empresa a sus empleados?

Manejo de Materiales Peligrosos – Utilización de EPP – Trabajos en altura – Primeros Auxilios – Protección contra incendios – Inocuidad Alimentaria (para servicios donde se manipulen alimentos).

7. ¿La empresa utiliza algún procedimiento para disminuir la contaminación del a la medioambiente? ¿En caso de no hacerlo, que recomendaría usted que pudiere aplicar para disminuir la contaminación?

No se utilizan procedimientos, solo se capacita al personal sobre tratado de residuos y su contaminación, y cuidados a la hora de trabajar. Pero recomendaría, primero que nada, dentro de lo posible utilizar productos biodegradables, o que afecten en menor medida al medioambiente, buscar alternativas para contener los líquidos que pudiesen derramarse y acabar en alcantarillas o afluentes que puedan contaminar el agua potable, en el deposito no se contempla estas cuestiones.

Profundizaría las capacitaciones y concientización en la empresa para evitar el desperdicio de productos químicos, o la mala utilización de los mismos, lo que puede producir mayor contaminación.

8. ¿La empresa cuenta con todas las medidas necesarias para llevar adelante una correcta manipulación de los productos de limpieza?. ¿Usted conoce cuáles son esas medidas?

La empresa realiza capacitaciones sobre este tema y a su vez brinda los materiales para la manipulación de productos, también todos los productos se encuentran etiquetados con rombos NFPA, los cuales brindan información sobre los productos. También se poseen las fichas técnicas sobre los productos que se utilizan y fichas

de primeros auxilios para los casos de accidentes. De todas formas no se aplica en todos los servicios estas medidas y capacitaciones.

9. ¿La empresa procura comprar EPP certificado con normas de calidad?¿porque?

Debido a exigencias del cliente, calidad del producto, conformidad y salud del operario. De todas maneras no siempre es posible comprar epp certificado ya que sus costos son muy elevados.

10. ¿Se controla que los empleados utilicen correctamente los elementos de seguridad en el horario de trabajo, se toman medidas en caso de que no se utilicen?

Si, principalmente el mismo cliente es quien controla la correcta utilización de epp, de todas maneras tanto supervisores como administrativos, controlan el uso y sancionan en caso de que se verifique que un operario no utilizaba su epp en horario de trabajo.

11. ¿Se adoptan las medidas necesarias para evitar accidentes laborales?

Si, se adoptan medidas. La principal arma es la capacitación y concientización, también la entrega de epp correspondientes a la tarea a realizar. La empresa debido a la cantidad de operarios y el alto nivel de rotación, posee un índice de siniestralidad alto, por lo que se está trabajando en bajar estos índices.

12. En caso de accidente laboral, ¿Como es el procedimiento que lleva adelante la empresa al momento del accidente?

Como primera medida se procede a informar al supervisor directo sobre el hecho, este mismo, procede a realizar la denuncia, luego se lo deriva al hospital correspondiente, junto con un numero de pre denuncia para ser atendido.

En caso que sea un accidente grave, se realizan primeros auxilios en el servicio, o se solicita una ambulancia de urgencia para agilizar la atención.

13. ¿La empresa cuenta con un registro interno de la cantidad de accidentes laborales que se producen en los distintos lugares donde se presta el servicio?

Si, actualmente la empresa cuenta con este seguimiento, de todas maneras cuando se realizan los tramites de reintegro de ILT (Incapacidad Laboral Temporaria), se obtiene también un informe sobre la cantidad de accidentes reportado.

14. ¿Se aceptan sugerencias o cambios propuestos para los empleados para intentar mejorar el servicio que se brinda?

Si, la empresa se encuentra abierta a escuchar sugerencias que mejoren la manera de desempeñarse laboralmente, ya sean sugerencias de operarios, encargados, supervisores o administrativos.

Entrevista Area Gerencia Sollimp S.R.L

1. ¿Considera que la empresa adopta un modelo de gestión Socialmente Responsable o realiza actividades que usted considere que estén relacionadas con RSE? ¿Por qué?

La organización viene trabajando hace varios años con este tema, no directamente con un modelo de gestión, pero si con actividades internas como pueden ser las capacitaciones de higiene y seguridad, cuestiones relacionadas a proveer el equipamiento de protección personal adecuado para la tarea, el atender a las solicitudes del cliente para brindarle un servicio acorde a su necesidad. Con respecto al cuidado del medio ambiente, buscamos abastecernos de productos que sean biodegradables, y en caso que no podamos adquirir productos con estas características, se busca trabajar con los cuidados necesarios para no contaminar el área de trabajo.

2. ¿Existe alguna planificación sobre las tareas o actividades de Responsabilidad Social Empresaria?

No existe planificación sobre estas tareas, si hemos actuado de manera reactiva ante circunstancias como por ejemplo, con las lluvias e inundaciones del verano pasado, la empresa emprendio una pequeña campaña de donación de productos de limpieza, para poder brindar una ayuda a quienes mas lo necesitaban en ese momento.

A nivel dirigenial, trabajamos con Junior Achievement, brindando cursos y capacitaciones a niños y niñas de escuelas primarias, y algunas escuelas secundarias en zonas de escasos recursos. También proveemos recursos que se encargan de la limpieza y mantenimiento del establecimiento de junior.

3. *¿Qué tipo de medidas Socialmente Responsables desea aplicar en el corto plazo (5 años aprox.)?*

Se está trabajando junto con el asesoramiento externo de un consultor, aplicando una metodología a futuro que consiste en capacitaciones no solo al personal operativo, sino que también al personal administrativo y gerencial. Estas capacitaciones ayudan a concientizar a todos nosotros como trabajadores, de las buenas practicas a la hora de realizar actividades laborales, la contaminación y el medio ambiente, la salud y bienestar de las personas.

Debido a que somos una empresa de servicio y contamos con mucho personal a cargo, tenemos el deseo de encontrar una manera para ayudar a las familias de los trabajadores, principalmente a aquellas madres o padres solteros, quienes por los horarios de trabajo no tienen quien pueda cuidar a sus hijos. Una de las ideas que se está barajando, es la de contar con una guardería en la que se pueda contener esta necesidad.

Otra de las medidas que buscamos como alternativa para beneficiar a nuestro personal, sería brindar asesoramiento legal, familiar, escolar, etc. ; sería una ayuda más allá de la económica, pero que permita crecer y mejorar su calidad de vida.

4. ¿La totalidad de los empleados conoce las medidas que se llevan adelante? ¿Qué acciones recomendaría para concientizar a los trabajadores sobre RSE?

Lamentablemente la mayoría de los empleados no conoce sobre las medidas que se llevan a cabo, principalmente debido a la alta rotación de personal que la empresa posee, esto dificulta que todos estén concientizados sobre el tema.

Cuando una persona ingresa a la empresa se le realiza una pequeña inducción sobre las cuestiones a tener en cuenta a la hora de trabajar, los cuidados que debe tener para no sufrir accidentes, también sobre los cuidados para no contaminar, como deben actuar en caso de incendio, etc. De esta forma minimamente el ingresante adquiere una base con la cual poder estar informado a la hora de realizar sus tareas. Luego una vez ya trabajando se continua esta tarea de concientización a través de las diferentes capacitaciones que se realizan en cada servicio.

5. ¿Considera Ud. que la empresa contribuye al cuidado y a la protección del medioambiente? ¿Por qué?

Tratamos de hacer lo posible por contribuir pero debido a la vorágine de la actividad no es todo lo que quisiéramos trabajar en pos de ese cuidado. De todas formas se sigue concientizando a nuestro personal y trabajando a futuro para disminuir la contaminación y cuidar el medio ambiente.

6. ¿La empresa brinda capacitación a sus empleados con el fin de que estos puedan crecer dentro de la organización y mejorar su situación laboral?

Contamos con un sistema de capacitación operativo, organizado por este departamento, con posterior auditoría realizada por los supervisores de cada servicio, quienes a su vez son capacitados y auditados por el gerente operativo. En base a este sistema se va analizando la evolución de cada persona para posterior ascenso dentro de su sector de trabajo. Los supervisores que actualmente trabajan con nosotros, comenzaron siendo operarios y fueron creciendo dentro de la organización hasta llegar a su puesto actual.

7. ¿La empresa utiliza algún procedimiento para disminuir la contaminación del a la medioambiente? ¿En caso de no hacerlo, que recomendaría usted que pudiere aplicar para disminuir la contaminación?

La empresa no posee ningún procedimiento, únicamente las capacitaciones a los operarios y encargados de depósito, de todas formas , como mencione anteriormente ,la rotación de personal, dificulta la posibilidad de que todos nuestros recursos estén completamente concientizados para los cuidados del medio ambiente.

Creemos que la medida más efectiva es la constante capacitación, folletos, charlas, buscar que comprenda que va más allá del trabajo el tema de la contaminación, que se comprenda que beneficia a la sociedad, a la familia, a sus hijos.

Se podría, como otra medida, aplicar un pequeño procedimiento de cuidado en la manipulación de productos para evitar derrames o accidentes.

8. ¿La empresa cuenta con todas las medidas necesarias para llevar adelante una correcta manipulación de los productos de limpieza?. ¿Usted conoce cuáles son esas medidas?

La empresa cuenta con todos los medios para manipulación de productos y se busca aplicar todas las medidas de seguridad necesarias para evitar algún tipo de inconveniente. También la empresa brinda los Elementos de protección personal necesarios para el cuidado de la salud de la persona que manipula los productos, por otra parte se capacita al personal sobre la utilización de los productos de limpieza.

9. ¿La empresa procura comprar EPP certificado con normas de calidad?¿porque?

A pesar de las restricciones presupuestarias, la empresa busca adquirir elementos de protección personal certificado por los entes correspondientes, ya sea calzados

de seguridad, anteojos, antiparras, máscaras, protectores auditivos, guantes moteados, guantes anti-corte, etc.

La calidad de estos productos dan mayor durabilidad al mismo y garantizan la protección del trabajador, por ese motivo se busca un producto que si bien es mas caro, pero evita mayores costos futuros, como puede ser un accidente, o la constante compra de elementos debido a su baja durabilidad.

10. ¿Se controla que los empleados utilicen correctamente los elementos de seguridad en el horario de trabajo, se toman medidas en caso de que no se utilicen?

El control al uso debido y en tiempo y forma de los Epp está a cargo de los supervisores, quienes tienen sus servicios a cargo. En caso de identificar que el operario no utiliza los Epp correspondientes se utilizan severas medidas disciplinarias. En primera medida se apercibe al trabajador, si la conducta no se modifica, se suspende al mismo.

11. ¿Se adoptan las medidas necesarias para evitar accidentes laborales?

Se trabaja constantemente con este tema, por diversos motivos, el primero por la salud del trabajador, el segundo va en relación al costo que implica los accidentes ej: incremento del ausentismo, incremento de los costos de la art, entre otros. Y el tercero, las complicaciones para cumplir el servicio y la cobertura del mismo.

Las medidas preventivas que tomamos, son las capacitaciones y la entrega de elementos de protección personal para realizar las tareas.

12. En base a los antecedentes históricos de accidentes laborales, ¿como evalúa usted el resultado de las medidas implementadas a lo largo del tiempo en cuanto a lo referido a Higiene y Seguridad?.

Teniendo en cuenta los altísimos niveles de accidentes que teníamos históricamente, con el asesoramiento, capacitación, inducción, y mejora en cuanto a la calidad de

elementos de trabajo y protección personal, hemos tenido una notoria disminución de los accidentes de trabajo, bajando el índice de siniestralidad.

13. ¿La empresa cuenta con un registro interno de la cantidad de accidentes laborales que se producen en los distintos lugares donde se presta el servicio?

Por normas internas tanto como por exigencia de nuestros clientes la empresa lleva un registro detallado de la cantidad de accidentes, la tipología de los mismos, y las acciones que deberemos implementar para que no vuelvan a suceder.

14. ¿Se aceptan sugerencias o cambios propuestos para los empleados para intentar mejorar el servicio que se brinda?

Nuestra empresa siempre a sido muy abierta a las sugerencias, consejos o asesoramiento desde cualquier sector de la organización, sea nivel operativo, administrativo, gerencial o externo. Gracias a estas sugerencias se han realizado cambios que han afectado positivamente a la empresa. Un ejemplo sencillo es a nivel operativo, en un servicio se otorga un día libre al operario que cumple años. Fue una sugerencia realizada por una supervisora, que beneficio al servicio en el que ella estaba a cargo.

15. ¿Qué medida sugiere usted que debería tomar su empresa para concientizar a sus pares respecto al cuidado del medio ambiente?.

Nuestra organización al estar inserta en la sociedad, participa activamente con diversos grupos empresarios en la cámara de empresas de servicio, que agrupa a todas las empresas de limpieza de la ciudad de Córdoba, como así también interactúa activamente con el gremio. Siempre hemos sugerido que se fomenten las capacitaciones a nivel global, patrocinadas por la Cámara, para que no sean solo algunas empresas, sino que todas, las que se comprometan en trabajar con los temas de responsabilidad social empresarial, ya sea el medio ambiente, el bienestar del trabajador o la sociedad.

16. ¿Qué acciones cree usted que deberían implementar los recursos administrativos de su empresa en pos de crear un hábitat más saludable y eco-sustentable.?

Las acciones que pretendemos que se tomen, son las de la disminución del uso de papelería, cuidado del agua que se utiliza, no uso indebido de la misma, el cuidado de la energía eléctrica como por ejemplo: los aires acondicionados y su uso.

Desde el año 2013 que comenzamos a tratar estas medidas, hemos logrado mejorar en el cuidado del agua y la electricidad, no lo hemos podido hacer con el cuidado del papel. De todas maneras seguimos trabajando para mejorar esta situación. Nuestra intención es capacitar sobre estos temas, haciendo inca pié en el cuidado del papel.